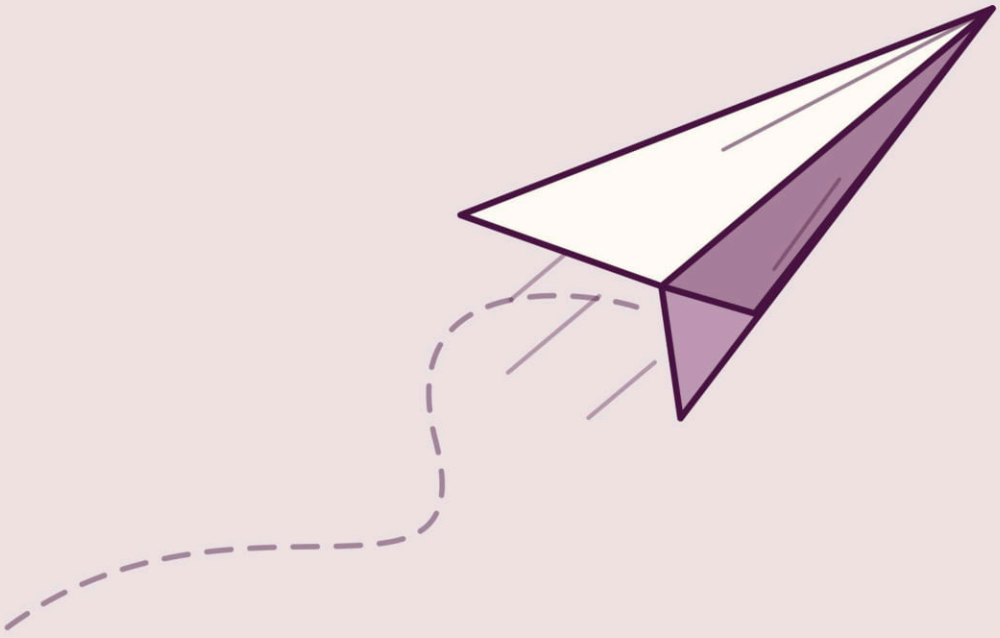
TKA SMK

USAHA LAYANAN PARIWISATA

Materi, Strategi, dan Simulasi



Handaka Lumu
by Next Level Study Indonesia

2026/2027 · SMKULP

TKA SMK USAHA LAYANAN PARIWISATA

Materi, Strategi, dan Simulasi

Handaka Lumu

by Next Level Study Indonesia

The Dancer of the Silent Stage

"Semakin kau mengenalku, semakin banyak yang kamu tidak tahu"



KETERANGAN BUKU

TKA SMK Usaha Layanan Pariwisata: Materi, Strategi, dan Simulasi

Penulis: Handaka Lumu

Penyusun soal: Tim Next Level Study Indonesia

Penerbit: Next Level Study Indonesia

Edisi: Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027 · Kode buku SMKULP

© 2026 Next Level Study Indonesia. Hak cipta dilindungi undang-undang.

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

Buku ini dibagikan gratis sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa. Boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan.

Sumber soal asli: Belum ada soal asli TKA untuk mapel ini; bentuk soal mengikuti soal asli TKA SMK 2025 Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen).

Acuan kisi-kisi: https://pusmendik.kemendikdasmen.go.id/tka/tka/view/mata-pelajaran-pilihan/sma/smk-usaha-layanan-pariwisata

Kata Pengantar

Kamu yang sedang bersiap,

Terima kasih sudah membuka buku ini. Pariwisata sering kamu lihat sebagai foto yang indah: sawah bertingkat, candi di pagi hari, pantai saat matahari terbenam. Di belakang foto itu ada orang-orang yang bekerja teliti. Ada pemandu yang menghitung peserta sebelum bus berangkat, staf biro yang memeriksa ejaan nama di tiket, dan petugas jemput yang sudah menunggu di pintu kedatangan sebelum pesawat mendarat. Dunia itu sudah kamu kenal lewat praktik di sekolah atau PKL.

Buku ini lahir dari satu pengamatan. Soal TKA SMK jarang bertanya "apa pengertian istilah ini". Soalnya bercerita tentang seorang pemandu, sebuah rombongan, dan keadaan yang berubah mendadak, lalu meminta kamu memilih tindakan yang paling tepat. Banyak siswa tersandung bukan karena kurang rajin, tetapi karena menghafal istilah tanpa pernah memakainya dalam kasus. Karena itu buku ini saya tulis supaya kamu paham alasan di balik setiap langkah, bukan hanya namanya.

Isinya mengikuti kisi-kisi resmi Pusmendik untuk Usaha Layanan Pariwisata. Setiap sub bab menjelaskan materinya secara utuh lebih dulu, dengan gambar, contoh dari destinasi yang akrab denganmu, dan contoh yang dikerjakan langkah demi langkah. Sesudah itu baru strategi menjawab dan jebakan yang sering dipasang. Di akhir setiap bab ada kuis, dan di akhir buku ada simulasi TKA berwaktu. Buku ini tidak menjanjikan nilai tertentu. Yang bisa saya janjikan hanyalah penjelasan yang jujur dan latihan yang terarah.

Bacalah berurutan. Kerjakan latihan dengan pensil di tangan. Bila skor kuis belum memuaskan, kembalilah ke sub bab yang ditunjuk tabel anjuran. Latihan dan kuis yang sama juga bisa kamu buka di LMS NLS lewat kode QR di dalam buku.

Pemandu yang baik menepati janji kepada rombongannya, bahkan ketika tidak ada yang mengawasi. Belajarlah dengan kesetiaan yang sama. Berjanjilah pada dirimu untuk tidak berhenti di tengah jalan. Persembahkan kesungguhanmu untuk orang tua yang menunggumu pulang membawa kabar baik, untuk guru yang sabar menuntunmu, dan untuk negeri yang kelak membutuhkan tenaga serta pikiranmu. Belajarlah dengan sepenuh jiwa dan raga, karena ilmu yang kamu kumpulkan hari ini adalah baktimu esok hari.

Selamat belajar. Saya percaya kamu bisa.

Oktober 2026

Handaka Lumu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Panduan Memakai Buku

Buku ini dipakai berurutan: kenali ujiannya (Bagian A), pelajari 4 bab materi (Bagian B), uji kesiapanmu dengan simulasi TKA berwaktu (Bagian C), lalu cocokkan jawaban dan pelajari pembahasannya (Bagian D).

Peta belajar

Langkah	Kamu mengerjakan	Hasil
1	Bagian A: kenali bentuk soal dan peta kisi-kisi	Tahu apa yang diuji
2	Bab demi bab: baca sub bab, kerjakan latihan, lalu Kuis Akhir Bab	Skor kuis per bab
3	Ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran di akhir kuis	Titik lemah berkurang
4	Bagian C: 3 simulasi TKA berwaktu	Skor simulasi
5	Bagian D: kunci dan pembahasan semua soal	Paham alasan, bukan hanya jawaban

Tanda di dalam buku

Tanda	Artinya
◎ APA YANG DIUJI	Tujuan belajar sub bab dan indikator resmi yang diuji
◆ KONSEP INTI	Materi lengkap: penjelasan runtut, gambar, dan contoh terselesaikan
▲ STRATEGI DAN JEBAKAN	Langkah menjawab dan pola pengecoh yang sering dipasang
● BEDAH SOAL	Soal dibahas langkah demi langkah
✎ LATIHAN	Soal untuk dikerjakan sendiri; kunci singkat di bawahnya
✔ PERIKSA DIRI	Pertanyaan refleksi dan hal yang perlu diingat
Kotak QR	Membuka latihan dan kuis yang sama di LMS NLS

Kode

SMKULP-1.2 = sub bab 1.2; SMKULP-KB1 = kuis akhir bab 1; SMKULP-FIN1 = simulasi 1. Kode yang sama dipakai di LMS.

Belajar lewat PDF atau LMS

Semua latihan, kunci, dan pembahasan sudah ada di buku ini, jadi kamu bisa belajar hanya dengan PDF atau cetakan. LMS menambahkan latihan dan kuis interaktif, serta menyimpan skormu.

Buka buku ini di LMS NLS

Pindai untuk membuka course buku ini.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Daftar Isi

Kata Pengantar ii
Panduan Memakai Buku iii
Bagian A · Mengenal TKA Usaha Layanan Pariwisata 1
Bagian B · Materi 7
Bab 1 · Wawasan Dunia Kerja Usaha Layanan Pariwisata 7
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi 8
Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata 22
Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring 34
Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar 46
Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata 58
Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima 70
Kuis Akhir Bab 1 82
Bab 2 · Kecakapan Kerja: Komunikasi dan K3 96
Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja 97
Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat 112
Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata 130
Kuis Akhir Bab 2 142
Bab 3 · Perencanaan dan Pengelolaan Perjalanan Wisata 156
Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary 157
Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar 172
Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan 184
Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel 200
Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas 214
Kuis Akhir Bab 3 228
Bab 4 · Pemanduan Wisata dan Memimpin Rombongan 242
Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu 243
Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata 255
Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out 267
Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality 281
Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery 292
Kuis Akhir Bab 4 306
Bagian C · Simulasi TKA 320
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026 321
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026 336
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026 350
Bagian D · Kunci dan Pembahasan 364
Penutup 444
Lampiran 446

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian A · Mengenal TKA Usaha Layanan Pariwisata

Apa itu TKA SMK Usaha Layanan Pariwisata

Tes Kemampuan Akademik (TKA) Usaha Layanan Pariwisata adalah salah satu mata pelajaran **pilihan** program keahlian SMK dalam kisi-kisi resmi Pusat Asesmen Pendidikan (Pusmendik) Kemendikdasmen. Tujuannya mengukur kemampuan murid melaksanakan tugas pelayanan pariwisata sesuai prosedur kerja dan standar industri: memahami usaha pariwisata sebagai bisnis, berkomunikasi dan bekerja dengan aman, merencanakan perjalanan wisata, serta memandu dan memimpin rombongan.

Kisi-kisi membagi kemampuan menjadi tiga tingkat. Pada tingkat pertama kamu **mengenali dan menjelaskan**. Pada tingkat kedua kamu **menerapkan**, **menyusun**, atau **menghitung**. Pada tingkat ketiga kamu **menganalisis dan mengevaluasi**, yaitu menimbang beberapa kemungkinan lalu memutuskan mana yang paling tepat. Mengenal istilah saja tidak cukup. Kamu harus bisa memakainya dalam kasus.

> Halaman kisi-kisi Pusmendik tidak menyebut jumlah soal dan waktu. Pemberitaan tentang TKA 2026 menyebut setiap mata pelajaran pilihan berisi **25 soal** dan dikerjakan dalam **60 menit**, sehingga rata-rata kamu punya sekitar **2,4 menit** per soal. Buku ini memakai angka itu untuk kuis dan simulasi. Pastikan ketentuan resminya lewat pengumuman Pusmendik menjelang ujian.

Satu catatan jujur tentang soal

Untuk mata pelajaran ini **belum ada soal asli TKA** yang dipublikasikan. Soal asli TKA SMK 2025 hanya tersedia untuk Projek Kreatif dan Kewirausahaan. Karena itu soal di buku ini adalah **soal latihan baru** yang disusun tim NLS. Bentuk, panjang, dan tingkat kesulitannya mengikuti soal asli Projek Kreatif dan Kewirausahaan, sedangkan isinya mengikuti kisi-kisi Usaha Layanan Pariwisata. Buku ini juga tidak memuat persentase benar nasional, karena datanya memang belum ada. Nama biro, destinasi, pemandu, dan wisatawan dalam soal dan contoh adalah **rekaan**, ditandai di akhir kasusnya.

Apa yang diuji: empat elemen, sebelas subelemen

Kisi-kisi memuat empat elemen. Buku ini memakai keempatnya sebagai empat bab, sehingga setiap bab bisa ditutup satu kuis yang mewakili semua sub babnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Elemen kisi-kisi	Bab di buku ini
Wawasan dunia kerja bidang usaha layanan pariwisata	Bab 1
Kecakapan kerja dasar, K3, dan budaya kerja	Bab 2
Perencanaan dan pengelolaan perjalanan wisata	Bab 3
Pemanduan wisata dan memimpin rombongan wisata	Bab 4

Peta berikut memperlihatkan setiap subelemen resmi, kemampuan yang dituntut, dan sub bab yang membahasnya.

Subelemen menurut kisi-kisi	Yang dituntut	Sub bab
Ruang lingkup industri pariwisata sebagai bisnis	menjelaskan jenis usaha, produk, pasar, pelaku, dan rantai nilai (tingkat konseptual)	1.1, 1.2
Program pengembangan pariwisata digital	memahami e-tourism dan smart tourism, lalu menerapkannya untuk promosi, reservasi, dan layanan	1.3, 1.4
Profesi dan kewirausahaan pariwisata	mengidentifikasi profesi; menerapkan sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	1.5, 1.6
Komunikasi di tempat kerja	mengidentifikasi, menerapkan, dan menganalisis komunikasi operasional	2.1
Prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan di tempat kerja	menerapkan dan menganalisis prosedur K3 sesuai SOP, termasuk APD	2.2, 2.3
Itinerary perjalanan wisata	memahami dan menganalisis rute, waktu, aktivitas, dan layanan	3.1
Paket perjalanan wisata	menganalisis kesesuaian komponen paket dengan target pasar	3.2, 3.3
Biaya dan penyusunan anggaran paket	menghitung biaya langsung dan tidak langsung, menyusun anggaran	3.4, 3.5
Etika dan sikap profesional pemandu wisata	menerapkan peran, tugas, dan tanggung jawab pemandu	4.1, 4.2
Layanan transfer in dan transfer out	menerapkan layanan lewat skenario dan standar perilaku	4.3, 4.4
Handling complaints	menganalisis keluhan dan menentukan langkah *service recovery*	4.5

Pada enam paket latihan buku ini (150 soal), porsi soal per bab adalah sebagai berikut. Angka ini bobot **soal latihan NLS**, bukan bobot ujian resmi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab	Isi	Porsi soal latihan
Bab 1	wawasan dunia kerja usaha layanan pariwisata	27 %
Bab 2	komunikasi dan K3	17 %
Bab 3	perencanaan dan pengelolaan perjalanan wisata	30 %
Bab 4	pemanduan wisata dan memimpin rombongan	26 %

Bab 3 punya porsi terbesar karena di sinilah soal hitungan biaya dan pemeriksaan jadwal berada. Meski begitu, jangan mengabaikan bab lain. Satu soal yang kamu kuasai di Bab 2 sama berharganya dengan satu soal di Bab 3.

Konteks soal: sehari bersama rombongan

Soal TKA SMK memakai kasus yang akrab bagi siswa pariwisata: pemandu yang rombongannya terlambat, staf biro yang memeriksa konfirmasi hotel, petugas jemput yang pesawat tamunya tertunda, atau pengelola desa wisata yang ingin wisatawan menginap. Hampir semua kasus berakhir pada satu pertanyaan: **tindakan mana yang paling tepat?**

Konteks	Contoh situasi
Wawasan industri	desa wisata ramai siang hari tetapi sepi malam, peluang usaha pemandu lokal
Komunikasi dan K3	serah terima antarpemandu, wisatawan pingsan saat terik, helm yang ingin dilepas peserta
Perencanaan perjalanan	museum tutup hari Senin, nama tamu salah di konfirmasi hotel, harga per peserta
Pemanduan	peserta belum kembali ke bus, jadwal penerbangan berubah, keluhan kamar tidak sesuai pesanan

Sebagian soal disertai tabel (jadwal, jam buka, rincian biaya) atau gambar (denah jalur, konfirmasi pemesanan, e-tiket). Baca judul, satuan, dan keterangan lebih dulu, lalu baru pilihan jawaban.

Pola soal: dari kasus ke tindakan

Kebanyakan soal mengikuti satu pola. Kamu diberi **situasi**, lalu diminta memilih **tindakan atau pernyataan** yang paling sesuai. Gunakan empat langkah berikut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah	Pertanyaan yang kamu ajukan	Contoh (kolam air panas ditutup sore karena perawatan, padahal rombongan lansia dijadwalkan berendam sore)
1. Baca masalahnya	Apa yang sebenarnya terjadi dan siapa yang mengalaminya?	jadwal kegiatan bentrok dengan jam tutup, dan peserta belum tahu
2. Cari konsep	Konsep apa yang dipakai?	itinerary: jadwal harus disesuaikan dengan jam buka tempat
3. Cocokkan dengan kondisi	Apa batasan dalam soal (waktu, wewenang, kebijakan)?	kolam tutup pukul 16.00 dan peserta lansia tidak boleh terburu-buru
4. Uji pilihan	Apakah pilihan ini menyelesaikan **masalah di soal**?	pilih tindakan yang memindahkan berendam ke pagi, mengabari peserta lebih dulu, lalu menyesuaikan acara lain

Langkah 4 adalah saringan terakhir. Pengecoh sering berupa tindakan yang **baik secara umum**, tetapi melampaui wewenang tokohnya atau tidak menyentuh pokok masalah.

Tiga tingkat berpikir

Level	Yang diminta	Contoh
Pengetahuan dan pemahaman	menjelaskan dan mengidentifikasi	menentukan mana yang termasuk komponen produk wisata
Aplikasi	menerapkan, menyusun, menghitung	menghitung biaya langsung per peserta dari tabel rincian
Penalaran	menganalisis dan mengevaluasi	menentukan mengapa itinerary tidak bisa dijalankan dan bagian mana yang perlu diubah

Soal level penalaran jarang selesai dengan mengenali satu istilah. Setelah paham konsepnya, kamu masih harus **menimbang**: informasi mana yang relevan, tindakan mana yang menyasar sumber masalah, dan pilihan mana yang sesuai dengan syarat dalam kasus itu.

Bentuk soal dan cara menjawabnya

Kisi-kisi memuat tiga bentuk soal, dan buku ini memakai ketiganya.

Bentuk	Cara menjawab
Pilihan ganda (PG)	pilih **satu** jawaban dari lima pilihan A–E
PG kompleks kategori (Benar/Salah)	tentukan **setiap** pernyataan Benar atau Salah
PG kompleks pilih lebih dari satu (MCMA)	pilih **semua** pilihan yang benar; jumlah jawaban tidak disebutkan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pilihan ganda. Pilihan biasanya berupa tindakan. Coret lebih dulu pilihan yang jelas melanggar prosedur atau melampaui wewenang tokoh, lalu bandingkan sisanya dengan masalah di soal.

Benar/Salah. Perlakukan setiap pernyataan sebagai soal kecil yang berdiri sendiri. Contoh bentuk (rekaan untuk latihan): sebuah kebun teh menjual tiket kunjungan lewat situsnya. Pernyataan "wisatawan bisa memesan tiket sebelum datang" Benar. Pernyataan "menjual tiket daring otomatis membuat kebun teh ramai" Salah, karena tiket daring hanya memudahkan pemesanan; ramai atau tidaknya bergantung pada daya tarik dan promosi.

Pilih lebih dari satu (MCMA). Jangan menebak jumlah jawabannya. Nilai setiap pilihan satu per satu dengan informasi di soal, lalu pilih semua yang lolos. Satu pilihan benar yang terlewat atau satu pilihan salah yang terpilih sudah membuat jawabanmu keliru.

Keterampilan yang dipakai di semua bab

Membaca tabel dan jadwal

Sebelum mencari jawaban, baca **judul tabel, satuan, dan nama kolom**. Tanyakan apa yang dibandingkan: jam dengan jam, harga dengan batas anggaran, atau jarak dengan waktu tempuh. Lalu tandai angka yang menentukan, misalnya hari tutup atau batas jam. Kesimpulan harus sebatas tabel.

Hitungan sederhana di biro perjalanan

Hitungan di soal hanya aritmetika dasar. Rumus yang sering dipakai:

Yang dihitung	Cara	Contoh (rekaan)
Biaya per peserta	biaya per orang + (biaya per rombongan ÷ jumlah peserta)	tiket Rp50.000 + (bus Rp3.000.000 ÷ 30) = Rp150.000
Waktu berangkat	jam tiba − lama perjalanan − waktu cadangan	tiba 10.00, perjalanan 2 jam, cadangan 30 menit → berangkat 07.30
Jumlah malam	tanggal check-out − tanggal check-in	masuk 3 Juni, pulang 5 Juni → 2 malam
Harga jual	biaya + laba	biaya Rp800.000 + laba 20 % dari biaya = Rp960.000

Tulis hitungannya di kertas, lalu cocokkan dengan pilihan. Hati-hati dengan satuan, dengan peserta yang ikut gratis, dan dengan pernyataan harga seperti "belum termasuk pajak".

Membaca gambar dan dokumen

Beberapa soal memakai gambar: denah jalur, konfirmasi pemesanan, atau e-tiket. Baca **semua tulisan di gambar** sebelum membaca pilihan, karena syarat penting sering tersembunyi di sana, misalnya tanggal check-out atau jumlah tamu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Strategi 60 menit

1. **Putaran pertama (±35 menit):** kerjakan soal yang kasusnya langsung terbaca dan pilihannya jelas. Tandai soal bertabel panjang, soal hitungan, dan soal MCMA, lalu lewati.
2. **Putaran kedua (±20 menit):** kerjakan soal yang ditandai dengan empat langkah di atas. Coret pilihan yang melanggar prosedur atau melampaui wewenang tokoh.
3. **Lima menit terakhir:** periksa soal Benar/Salah dan MCMA pernyataan demi pernyataan, lalu pastikan tidak ada soal yang terlewat.
4. **Waspadai tindakan yang berlebihan atau terburu-buru.** Menyalahkan wisatawan, membatalkan acara sendiri, atau menjanjikan potongan harga di luar wewenang jarang menjadi jawaban terbaik. Tetap periksa dengan soal.

Cara memakai buku ini untuk Usaha Layanan Pariwisata

- **Ikuti urutan bab.** Bab 1 membangun gambaran besar usaha pariwisata. Pelaku, produk, dan layanan yang dibahas di sana muncul lagi di perencanaan perjalanan dan pemanduan.
- **Prioritaskan sub bab bertanda ★.** Sub bab ini punya bobot soal besar atau banyak soal yang sulit.
- **Kerjakan contoh terselesaikan dengan pensil.** Tutup jawabannya, kerjakan sendiri, baru cocokkan.
- **Kerjakan kuis akhir bab dalam waktu 60 menit**, sama dengan waktu ujian, lalu ikuti tabel anjuran di bawahnya.
- **Simpan Simulasi TKA untuk akhir.** Tiga simulasi berisi soal yang belum pernah kamu lihat dan menjadi ukuran kesiapanmu sebenarnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian B · Materi

Bagian ini memuat 4 bab. Tiap bab diakhiri kuis; kerjakan berurutan.

Bab 1 · Wawasan Dunia Kerja Usaha Layanan Pariwisata

SMKULP-B1

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan ruang lingkup industri pariwisata, produk wisata, dan langkah mengembangkan destinasi
- mengenali pelaku dan rantai nilai industri pariwisata
- memilih solusi digital (e-tourism dan smart tourism) yang menjawab masalah wisatawan dan pengelola
- mengidentifikasi profesi dan peluang usaha pariwisata sesuai modal, keahlian, dan pasar
- menerapkan etika kerja dan pelayanan prima dalam melayani wisatawan

Peta bab

Sub bab	Judul
1.1	Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi
1.2	Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata
1.3	Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring
1.4	Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar
1.5	Profesi dan kewirausahaan pariwisata
1.6	Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima

Bab 1 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-B1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi

SMKULP-1.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi resmi meminta kamu **menjelaskan industri pariwisata sebagai sebuah bisnis**: usaha apa saja yang ada di dalamnya, apa produknya, siapa pasarnya, dan bagaimana usaha-usaha itu saling bergantung. Pada tingkat ini kamu belajar secara konseptual, tanpa studi kelayakan yang mendalam. Dalam soal latihan, kemampuan ini muncul sebagai kasus sebuah desa atau pulau wisata yang mengalami masalah, lalu kamu diminta memilih **langkah pengembangan yang paling tepat didahulukan**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Sub bab ini menjadi dasar semua bab lain. Istilah usaha, produk, dan komponen wisata yang kamu pelajari di sini muncul lagi saat kamu menyusun itinerary, merancang paket, dan memandu rombongan.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti wisata, wisatawan, pariwisata, dan daya tarik wisata;
- menyebutkan jenis usaha pariwisata dan menggolongkan sebuah kegiatan ke jenis usaha yang tepat;
- menjelaskan empat komponen produk wisata (4A) dan menentukan komponen yang kurang pada sebuah destinasi;
- menyusun langkah pengembangan destinasi dari masalah yang ada;
- menjelaskan dampak pariwisata dan unsur Sapta Pesona.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Wisata, wisatawan, dan pariwisata

Orang bepergian karena banyak alasan: berlibur, belajar, bekerja, berobat, berziarah. Tidak semua perjalanan disebut wisata. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, **wisata** adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata, dalam jangka waktu sementara. Orang yang melakukannya disebut **wisatawan**. Kata "sementara" penting: orang yang pindah tempat tinggal bukan wisatawan.

Lalu **pariwisata** adalah berbagai kegiatan wisata yang didukung fasilitas dan layanan dari masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Jadi pariwisata lebih luas daripada "jalan-jalan". Di belakang satu perjalanan ada penginapan, rumah makan, kendaraan, pemandu, petugas tiket, penjual oleh-oleh, dan aturan yang mengatur semuanya. Seluruh usaha itu bergabung menjadi **industri pariwisata**, yaitu kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Sesuatu yang membuat wisatawan datang disebut **daya tarik wisata**: segala hal yang unik, indah, dan bernilai, baik berupa kekayaan alam, budaya, maupun hasil buatan manusia. Tempat yang memiliki daya tarik wisata, fasilitas, jalan masuk, dan masyarakat yang saling terkait disebut **destinasi pariwisata**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



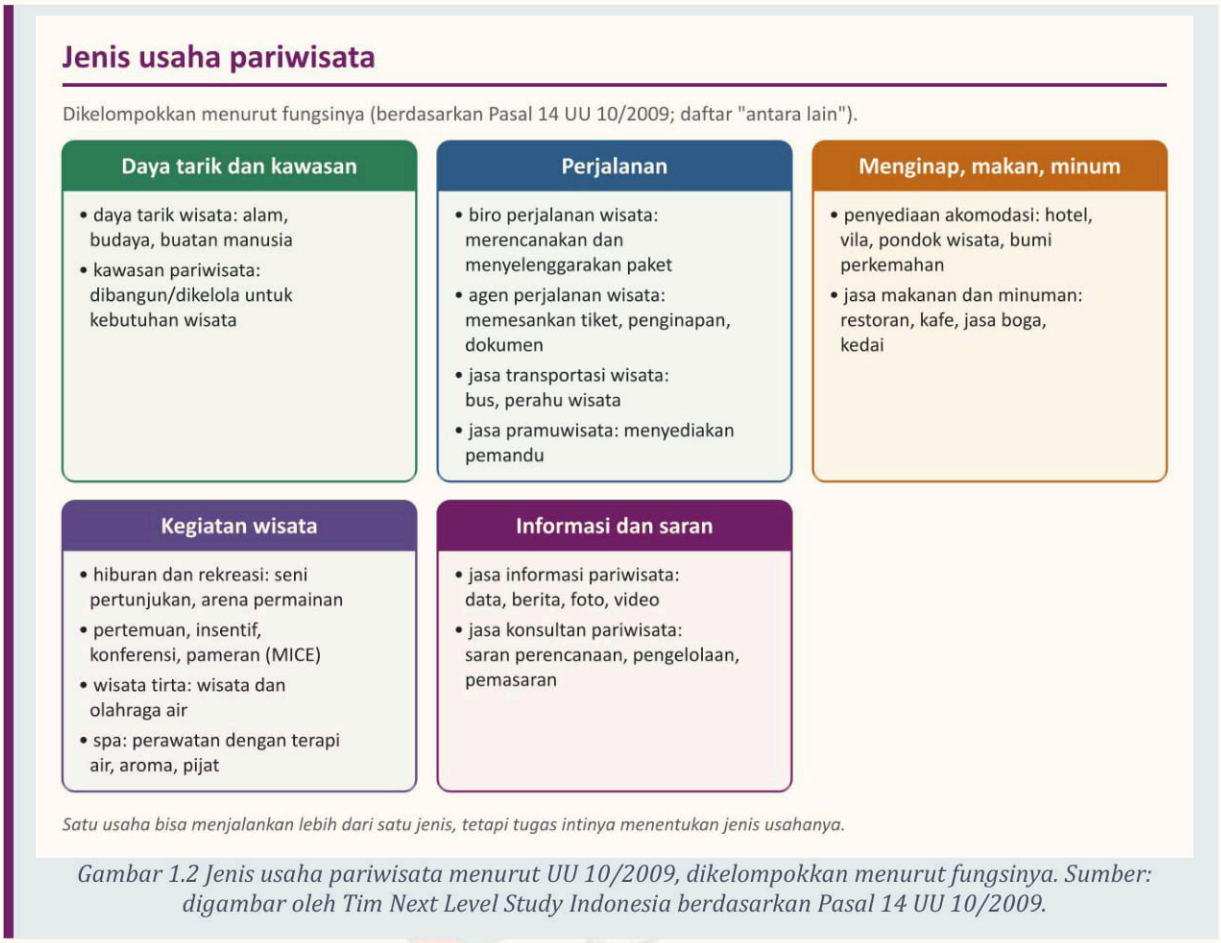
Gambar 1.1 Sawah terasering di Jatiluwih, Tabanan, Bali, contoh daya tarik wisata alam sekaligus budaya karena dikelola dengan sistem pengairan tradisional. Sumber: Globe-trotter, Wikimedia Commons, CC BY-SA 4.0.

Gambar 1.1 memperlihatkan daya tarik wisata. Sawah itu menarik, tetapi belum menjadi "industri" bila belum ada orang yang menyediakan jalan, tempat parkir, warung, pemandu, dan penginapan di sekitarnya. Itulah yang membedakan sebuah pemandangan dari sebuah destinasi.

2. Jenis usaha pariwisata

Undang-undang tadi mencantumkan jenis-jenis usaha pariwisata. Gambar 1.2 meringkasnya dengan contoh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.2 Jenis usaha pariwisata menurut UU 10/2009, dikelompokkan menurut fungsinya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia berdasarkan Pasal 14 UU 10/2009.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

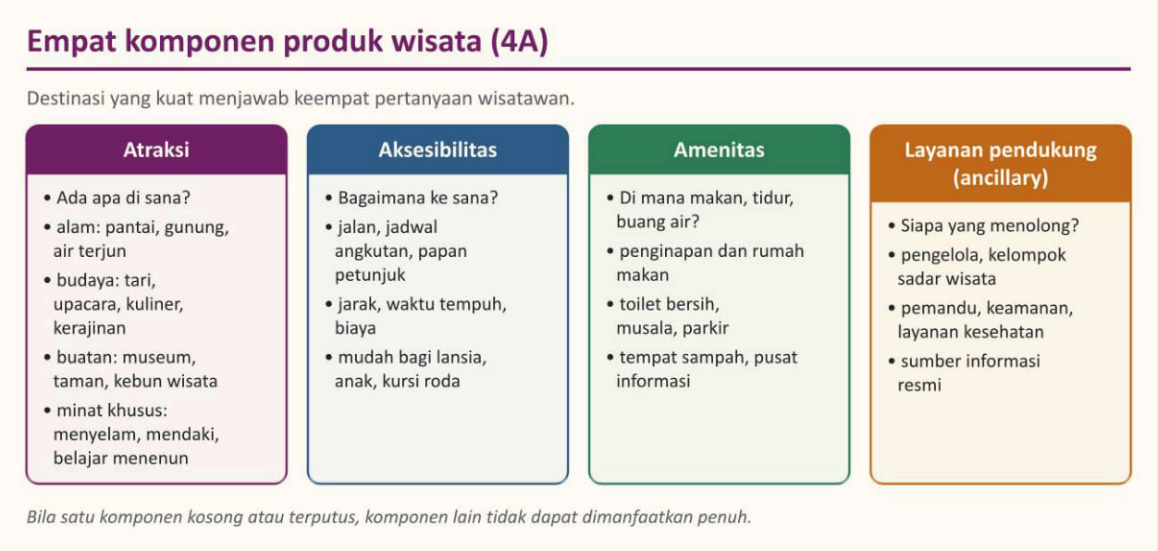
Beberapa jenis yang paling sering muncul pada soal:

- **Daya tarik wisata:** usaha yang mengelola daya tarik wisata alam, budaya, atau buatan manusia, misalnya taman wisata, museum, kebun teh yang dikunjungi.
- **Jasa perjalanan wisata:** terdiri atas **biro perjalanan wisata** (merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan, menyusun paket) dan **agen perjalanan wisata** (memesankan tiket dan penginapan, mengurus dokumen perjalanan). Perbedaan ini dibahas lebih dalam pada sub bab 1.2.
- **Jasa transportasi wisata:** angkutan khusus untuk kegiatan wisata, bukan angkutan umum reguler, misalnya bus pariwisata atau perahu wisata.
- **Penyediaan akomodasi:** penginapan, berupa hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, dan akomodasi lain.
- **Jasa makanan dan minuman:** restoran, kafe, jasa boga, dan kedai.
- **Hiburan dan rekreasi:** seni pertunjukan, arena permainan, bioskop, dan semacamnya.
- **Pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran** (disingkat MICE).
- **Jasa pramuwisata:** usaha yang menyediakan atau mengoordinasikan pemandu wisata.
- Selain itu ada kawasan pariwisata, jasa informasi, jasa konsultan, wisata tirta (wisata dan olahraga air), dan spa.

Daftar itu "antara lain". Artinya masih ada jenis usaha lain yang diatur kemudian. Aturan teknisnya, seperti perizinan, sudah beberapa kali berubah. Karena itu soal TKA tidak menguji pasal atau nomor aturan, melainkan **kemampuan menggolongkan sebuah kegiatan ke jenis usaha yang tepat**.

3. Produk wisata dan empat komponennya (4A)

Wisatawan tidak membeli satu barang. Ia membeli **pengalaman perjalanan** yang tersusun dari beberapa komponen. Industri pariwisata mengenal empat komponen yang dikenal dengan **4A** (lihat Gambar 1.3):



Gambar 1.3 Empat komponen produk wisata (4A) dan contoh tiap komponen. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. ***Attraction* (atraksi):** alasan orang datang, misalnya pantai, candi, tarian, kelas membatik, atau pasar pagi.
2. ***Accessibility* (aksesibilitas):** kemudahan mencapai destinasi: jalan, jadwal angkutan, jarak dan waktu tempuh, biaya, papan petunjuk, bahkan kemudahan bagi lansia dan pengguna kursi roda.
3. ***Amenity* (amenitas):** fasilitas yang membuat wisatawan nyaman: penginapan, rumah makan, toilet bersih, tempat ibadah, tempat parkir, tempat sampah, pusat informasi.
4. ***Ancillary* (layanan pendukung):** lembaga dan layanan yang menopang destinasi, misalnya pengelola, kelompok sadar wisata, pemandu, layanan kesehatan, keamanan, dan penyedia informasi.

Cara paling mudah memahaminya: bayangkan seorang wisatawan menanyakan empat hal. "Ada apa di sana?" (atraksi). "Bagaimana ke sana?" (aksesibilitas). "Di mana saya makan, tidur, dan buang air?" (amenitas). "Siapa yang menolong bila saya butuh bantuan?" (layanan pendukung). Destinasi yang kuat menjawab keempatnya. Bila satu komponen kosong, komponen lain tidak bisa dimanfaatkan penuh.

4. Pariwisata sebagai sistem: semuanya saling bergantung

Industri pariwisata bekerja seperti rantai. Wisatawan berangkat dari tempat asalnya, **melakukan perjalanan** melalui angkutan, tiba di **destinasi**, lalu memakai penginapan, makan, atraksi, dan layanan lain sebelum pulang. Jika satu mata rantai putus, mata rantai lain ikut terdampak.

Beberapa contoh yang perlu kamu pahami:

- Atraksi ramai tetapi **tidak ada penginapan** → wisatawan pulang sore. Kegiatan malam dan pasar pagi sepi, dan belanja wisatawan di desa kecil.
- Penginapan penuh tetapi **jalan menuju destinasi rusak** → wisatawan batal datang.
- Atraksi utama **ditutup karena cuaca** → penginapan, warung, dan angkutan ikut sepi.
- **Akses terputus** (misalnya penyeberangan berhenti) → seluruh pelaku usaha di pulau kehilangan tamu, walaupun peminatnya masih banyak.

Karena itu, saat menilai sebuah masalah, tanyakan lebih dulu: **komponen mana yang menjadi penyebab, bukan sekadar gejala?** Wisatawan yang pulang sore adalah gejala. Penyebabnya mungkin tidak ada penginapan. Mempromosikan atraksi lebih gencar tidak menyentuh penyebab itu.

5. Jenis daya tarik wisata

Daya tarik wisata biasanya digolongkan sebagai berikut:

- **Alam:** pantai, gunung, air terjun, hutan mangrove, sawah terasering.
- **Budaya:** upacara adat, tarian, kerajinan, kuliner tradisional, candi, rumah adat.
- **Buatan manusia:** taman hiburan, museum, kebun wisata, wahana swafoto.
- **Minat khusus:** wisata dengan tujuan tertentu seperti menyelam, mendaki, mengamati burung, belajar menenun, atau wisata kuliner.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Satu destinasi dapat memuat beberapa golongan sekaligus. Desa wisata, misalnya, memadukan alam, budaya, dan kegiatan khusus di satu tempat.

6. Desa wisata dan peran masyarakat

Desa wisata adalah desa yang menawarkan keunikan alam, budaya, dan kehidupan warganya sebagai atraksi, dengan warga sebagai pelaku utama. Rumah warga menjadi *homestay*, ibu-ibu menyediakan kuliner, pemuda menjadi pemandu, dan hasil kerajinan dijual langsung. Pengelolaannya sering dilakukan oleh **kelompok sadar wisata (pokdarwis)** atau koperasi desa. Keuntungannya: manfaat ekonomi tinggal di desa dan tamu merasakan kehidupan setempat. Tantangannya: warga perlu pelatihan layanan, kebersihan, dan keamanan, serta aturan yang disepakati bersama supaya tidak ada yang merasa dirugikan.

7. Langkah mengembangkan destinasi

Mengembangkan destinasi bukan sekadar menambah wahana. Urutan berpikir yang sehat dapat dilihat pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4 Langkah mengembangkan destinasi: dari masalah sampai pemantauan hasil. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kenali potensi dan wisatawan.** Atraksi apa yang dimiliki? Siapa yang datang dan apa yang mereka cari?
2. **Cek empat komponen (4A).** Mana yang sudah ada, mana yang kurang?
3. **Temukan penyebab utama masalah.** Gunakan pertanyaan "mengapa" sampai ketemu penyebab, bukan gejala.
4. **Pilih langkah yang menutup celah paling mendasar lebih dulu.** Ini biasanya komponen yang membuat komponen lain tidak berfungsi.
5. **Libatkan masyarakat dan pelaku usaha**, lalu **uji dalam skala kecil**.
6. **Pantau hasilnya** (jumlah tamu menginap, lama tinggal, belanja, keluhan) dan perbaiki.

Prinsip "tutup celah paling mendasar lebih dulu" sangat sering diuji. Bila wisatawan tidak bisa menginap, yang didahulukan adalah tempat menginap. Bila akses terputus, yang didahulukan adalah akses pengganti yang aman dan berizin. Bila atraksi utama tutup,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

siapkan atraksi pengganti yang tidak bergantung pada penyebab penutupan.

8. Sapta Pesona dan dampak pariwisata

Sapta Pesona adalah tujuh unsur yang menjadi pedoman menciptakan suasana destinasi yang menyenangkan: **aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan**. Unsur ini mengingatkan bahwa kesan wisatawan dibentuk bukan hanya oleh atraksi, tetapi juga oleh rasa aman, kebersihan, dan keramahan warga.

Pariwisata membawa dampak pada tiga bidang:

- **Ekonomi:** lapangan kerja, pendapatan warga, tumbuhnya usaha kecil, pemasukan daerah.
- **Sosial budaya:** kebanggaan pada budaya sendiri, pertukaran budaya; tetapi bisa juga terjadi perubahan nilai atau kebisingan bila tidak dikelola.
- **Lingkungan:** dana untuk merawat alam; tetapi bisa juga sampah, kerusakan alam, dan kepadatan bila pengunjung tidak dibatasi.

Destinasi yang baik menjaga ketiganya seimbang. Ramai saja belum berarti berkembang. Ramai yang merusak alam atau menyingkirkan warga bukan tanda keberhasilan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menggolongkan kegiatan ke jenis usaha

Tentukan jenis usaha pariwisata untuk lima kegiatan rekaan berikut (2027).

1. Perusahaan Tirta Kencana menyewakan perahu wisata untuk tamu hotel tepi danau.
2. Kafe Sudut Senja menjual makanan dan minuman bagi wisatawan di kawasan candi.
3. Biro Wisata Lintas Nusa menyusun paket empat hari ke Flores dan menyelenggarakannya.
4. Sebuah perusahaan menyelenggarakan konferensi nasional bagi 400 peserta.
5. Pak Anwar menyediakan dan mengoordinasikan sepuluh pemandu wisata untuk beberapa biro.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah. Tanyakan: apa yang dijual atau dikerjakan usaha itu?

1. Perahu yang dikhususkan bagi wisatawan → **jasa transportasi wisata** (bukan angkutan umum).
2. Makanan dan minuman → **jasa makanan dan minuman**.
3. Merencanakan dan menyelenggarakan perjalanan → **biro perjalanan wisata** (bagian jasa perjalanan wisata).
4. Konferensi → **pertemuan, perjalanan insentif, konferensi, dan pameran (MICE)**.
5. Menyediakan dan mengoordinasikan pemandu → **jasa pramuwisata**.

Jawaban: 1 transportasi wisata; 2 makanan dan minuman; 3 biro perjalanan wisata; 4 MICE; 5 jasa pramuwisata.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 2: Menemukan komponen 4A yang kurang

Pantai Karang Biru (rekaan; fiktif) dikunjungi sekitar 600 orang pada akhir pekan 2027. Pemandangannya indah dan jalan menuju pantai beraspal baik. Namun hanya ada dua toilet, tidak ada tempat sampah, dan tempat parkir selalu penuh sehingga kendaraan parkir di bahu jalan. Ulasan daring menurun karena wisatawan mengeluhkan kebersihan. Pengelola ingin memperbaiki penilaian wisatawan dengan cepat.

Langkah.

1. Atraksi: pemandangan indah → **sudah baik**.
2. Aksesibilitas: jalan beraspal baik → **sudah baik**.
3. Amenitas: toilet, tempat sampah, dan parkir kurang → **inilah celahnya**.
4. Keluhan wisatawan ada pada kebersihan, sehingga penyebabnya adalah amenitas yang tidak sebanding dengan jumlah pengunjung, bukan kurangnya promosi atau atraksi.
5. Langkah yang didahulukan: **menambah toilet, tempat sampah, dan menata parkir**. Menambah wahana atau promosi akan menambah pengunjung dan memperburuk masalah.

Jawaban: komponen yang kurang adalah **amenitas**; langkah pertama menambah dan menata fasilitas dasar.

Contoh 3: Menyusun urutan langkah pengembangan

Desa wisata rekaan, Desa Aruna, memiliki kebun jeruk yang bagus dan warga yang ramah. Wisatawan hanya datang saat panen. Jalan desa baik, tetapi wisatawan tidak tahu apa yang bisa dilakukan di luar panen. Susun urutan langkah.

Langkah. Gunakan alur Gambar 1.4.

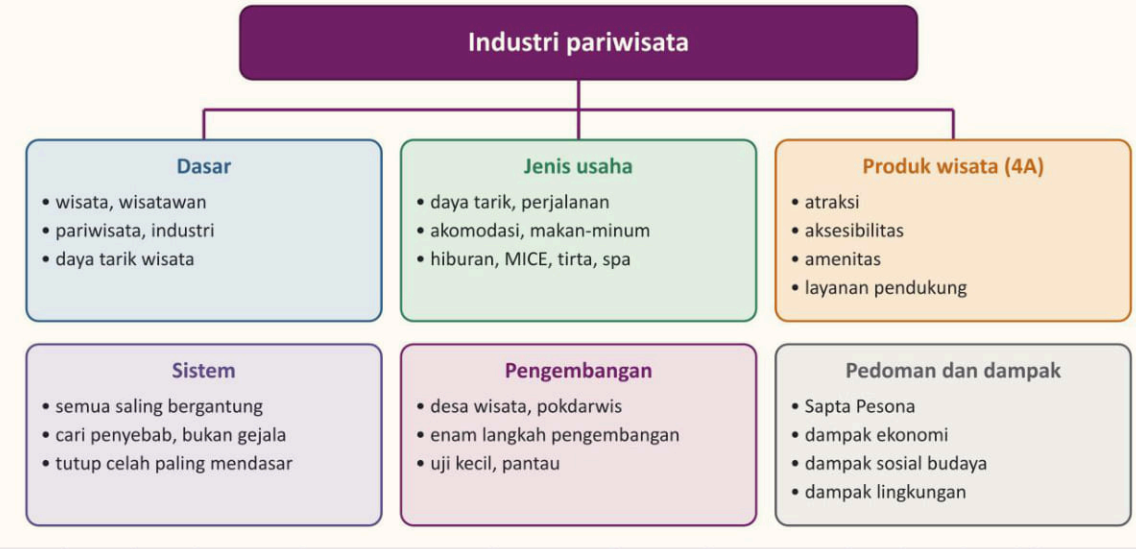
1. Kenali potensi dan wisatawan: kebun jeruk, kuliner dari jeruk, wisatawan keluarga.
2. Cek 4A: aksesibilitas baik, atraksi musiman (kurang), amenitas dan layanan pendukung belum disebut.
3. Penyebab utama: atraksi hanya satu dan hanya musiman.
4. Langkah mendasar: menambah atraksi yang tersedia sepanjang tahun, misalnya kelas membuat olahan jeruk, tur kebun di luar panen, dan penjualan produk.
5. Libatkan warga dan uji skala kecil pada satu akhir pekan.
6. Pantau jumlah tamu di luar panen.

Jawaban: urutan: kenali potensi, cek 4A, temukan penyebab, tambah atraksi sepanjang tahun, uji bersama warga, pantau.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.5 merangkum seluruh isi sub bab ini. Baca dari tengah ke cabang, lalu ceritakan ulang tiap cabang dengan kata-katamu sendiri.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.5 Peta konsep industri pariwisata dan pengembangan destinasi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

Langkah menjawab soal pengembangan destinasi:

1. **Tulis tujuan pengelola** dalam satu kalimat (misalnya wisatawan menginap, usaha pulih, pengunjung betah).
2. **Periksa 4A.** Komponen mana yang kosong atau terputus?
3. **Cari penyebab, bukan gejala.** Tanyakan "mengapa wisatawan pulang sore?" sampai ketemu jawaban tentang tempat menginap.
4. **Pilih langkah yang menutup celah itu.** Pilihan yang menambah jumlah pengunjung tanpa menutup celah hampir selalu pengecoh.
5. **Uji pilihan dengan keselamatan dan keberlanjutan.** Membuka kegiatan yang sedang ditutup karena bahaya, atau membangun fasilitas tanpa izin, bukan jawaban.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Promosi dijadikan obat segala masalah.** Promosi menambah minat. Bila yang hilang adalah akses atau penginapan, promosi tidak menolong.
- **Menurunkan harga.** Harga murah tidak berguna bila wisatawan tetap tidak bisa sampai atau tidak bisa menginap.
- **Membantu satu kelompok saja.** Misalnya mengalihkan pemandu ke proyek lain, padahal homestay dan warung tetap sepi. Cari langkah yang memulihkan sistem.
- **Langkah yang tampak cepat tetapi tidak aman atau tidak berizin**, seperti membangun dermaga sendiri.
- **Menyamakan "ramai" dengan "berkembang".**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "menambah jadwal kelas menenun" untuk desa yang wisatawannya pulang sore karena tidak ada tempat menginap. Atraksinya sudah diminati. Yang kurang adalah amenitas berupa penginapan, sehingga langkah yang tepat adalah menyiapkan rumah warga sebagai *homestay*.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memadukan dua hal: atraksi utama yang ditutup dan atraksi lain yang belum dimanfaatkan. Perhatikan bagaimana jawaban terbaik menjaga seluruh pelaku usaha di desa tetap berjalan tanpa melanggar keselamatan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Sebagian besar wisatawan datang ke Desa Wisata Sungai Deras untuk arung jeram. Pada Desember 2026–Februari 2027 arung jeram ditutup karena debit sungai berbahaya. Selama tiga bulan itu homestay, warung, dan jasa jeep antar-jemput di desa ikut sepi, padahal desa juga memiliki kebun kopi dan perajin bambu. Pengelola ingin usaha seluruh desa tetap berjalan pada musim hujan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat dilakukan pengelola adalah ....

A. Tetap membuka arung jeram dengan harga lebih murah selama musim hujan
B. Meliburkan semua usaha desa sambil memperbaiki peralatan arung jeram
C. Memperbanyak promosi arung jeram untuk musim kemarau tahun berikutnya
D. Menyiapkan kelas kopi dan bambu sebagai atraksi, dipaket homestay
E. Mengalihkan pemandu arung jeram menjadi sopir jeep selama musim hujan

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Atraksi menggerakkan subsektor lain (akomodasi, makan-minum, transportasi). Bila atraksi utama berhenti, atraksi pengganti yang dipaket bersama subsektor lain menjaga sistem usaha destinasi tetap berjalan.

Langkah:
1. Penyebab sepi: atraksi utama tutup, sehingga wisatawan tidak datang.
2. Desa punya potensi lain (kopi, bambu) yang tidak bergantung pada sungai.
3. Atraksi pengganti dipaket dengan homestay → homestay, warung, dan jeep ikut terisi.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Arung jeram ditutup karena berbahaya; membukanya melanggar keselamatan.
• **B.** ✗ Seluruh pelaku usaha kehilangan pendapatan selama tiga bulan.
• **C.** ✗ Jebakan: promosi untuk musim depan tidak menolong usaha desa selama musim hujan ini.
• **D.** ✓ Atraksi baru mendatangkan wisatawan yang juga menginap, makan, dan memakai jeep.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak menolong pemandu, tetapi jeep juga sepi karena tidak ada wisatawan yang datang.

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tentukan lebih dulu komponen 4A yang menjadi penyebab masalah, baru pilih langkahnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Desa Wisata Tenun Sukamaju ramai dikunjungi setiap akhir pekan pada 2027. Wisatawan menyukai kegiatan belajar menenun dan kuliner desa, tetapi hampir semuanya pulang sebelum pukul 16.00 karena di desa itu belum ada tempat menginap. Padahal pengelola sudah menyiapkan pertunjukan musik bambu pada malam hari dan pasar pagi pada hari Minggu. Pengelola ingin wisatawan menginap agar dapat mengikuti kedua kegiatan itu dan belanja mereka di desa bertambah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pengembangan yang paling tepat didahulukan pengelola adalah ....

A. Menambah jadwal kelas menenun agar wisatawan datang lebih pagi
B. Membuka lebih banyak warung kuliner di sekitar area parkir desa
C. Menyiapkan rumah warga sebagai homestay bagi wisatawan menginap
D. Memperbanyak promosi media sosial agar kunjungan harian bertambah
E. Menyediakan angkutan yang mengantar wisatawan pulang lebih malam

2. Pada Februari–Maret 2027, kapal cepat yang menjadi satu-satunya penyeberangan reguler ke Pulau Lentera berhenti beroperasi karena dermaganya diperbaiki. Akibatnya homestay, warung makan, dan jasa pemandu snorkeling di pulau itu hampir tidak menerima tamu, padahal pemesanan dari luar kota masih banyak yang menanyakan. Koperasi desa wisata ingin mengurangi kerugian seluruh pelaku usaha di pulau selama dua bulan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat dilakukan koperasi adalah ....

A. Menurunkan harga homestay separuhnya agar wisatawan tetap tertarik datang
B. Memperbanyak promosi wisata snorkeling di media sosial selama dua bulan
C. Mengalihkan para pemandu snorkeling bekerja di proyek perbaikan dermaga
D. Membangun dermaga kayu darurat sendiri memakai dana simpanan koperasi
E. Bekerja sama dengan pemilik perahu berizin untuk penyeberangan sementara

Kunci singkat: 1. C 2. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa destinasi yang atraksinya ramai belum tentu berkembang? Sebutkan satu komponen 4A yang bisa menjadi penyebabnya.
- Apa beda biro perjalanan wisata dengan jasa transportasi wisata?
- **Yang harus kuingat:** 4A = atraksi, aksesibilitas, amenitas, layanan pendukung; cari penyebab, bukan gejala; tutup celah paling mendasar lebih dulu; ramai tidak sama dengan berkembang.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata

SMKULP-1.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu menjelaskan **pelaku industri pariwisata, produk, pasar, dan rantai nilainya** pada tingkat sederhana. Pada soal latihan, kamu akan membaca sebuah paket atau usaha, lalu menentukan **siapa berperan sebagai apa**: pemasok, penyusun paket, atau perantara penjualan. Kamu juga diminta menghitung pengaruh komisi pada pendapatan dan menentukan hal yang harus disiapkan sebuah usaha kecil agar bisa menjadi pemasok. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan pemasok, penyusun paket, perantara penjualan, dan wisatawan dalam sebuah perjalanan;
- menjelaskan perbedaan biro perjalanan wisata, agen perjalanan wisata, dan agen perjalanan daring (OTA);
- menelusuri rantai nilai sebuah paket dan aliran uangnya;
- menghitung pendapatan bersih setelah komisi;
- menyebutkan syarat sebuah usaha lokal untuk menjadi pemasok paket dan menjelaskan manfaat belanja lokal.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa pelakunya banyak

Satu perjalanan tiga hari ke sebuah kota melibatkan banyak pihak. Seseorang harus menyediakan kamar, yang lain menyediakan bus, yang lain mengelola tempat wisata, yang lain memasak makan siang, yang lain memandu. Tidak ada satu usaha pun yang membuat semuanya sendirian. Karena itu industri pariwisata tersusun dari banyak pelaku yang saling membutuhkan. Jika kamu memahami **siapa berperan sebagai apa**, kamu mudah menganalisis pertanyaan tentang harga, komisi, dan tanggung jawab.

2. Pelaku utama dan perannya

Gambar 1.6 mengelompokkan pelaku menjadi empat peran utama ditambah pihak pendukung.



Gambar 1.6 Pelaku industri pariwisata dan perannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Pemasok (*supplier*).** Penyedia komponen perjalanan: hotel dan homestay, perusahaan bus atau perahu, pengelola tempat wisata, restoran dan jasa boga, serta pemandu lokal. Merekalah yang benar-benar menyediakan kamar, kursi, tiket masuk, dan makanan.
- **Penyusun paket.** Biasanya **biro perjalanan wisata** (*tour operator*). Menurut undang-undang kepariwisataan, biro adalah usaha yang menyediakan jasa perencanaan perjalanan dan/atau pelayanan serta penyelenggaraan wisata. Biro membeli komponen dari pemasok, merangkainya menjadi paket, menetapkan harga, dan bertanggung jawab melayani rombongan di lapangan.
- **Perantara penjualan. Agen perjalanan wisata** memesankan tiket, akomodasi, dan mengurus dokumen perjalanan. Bentuk modernnya adalah **agen perjalanan daring** (*online travel agent*, OTA), yaitu situs atau aplikasi tempat orang membandingkan dan memesan. Perantara perorangan juga ada, misalnya guru, pengelola komunitas, atau pemandu yang mengajak orang membeli paket. Perantara **menjual**, tidak membuat paketnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Wisatawan.** Pembeli sekaligus pengguna layanan. Wisatawan dibedakan menjadi wisatawan nusantara (dalam negeri) dan mancanegara, serta menurut usia, minat, dan anggaran.
- **Pihak pendukung. Pemerintah** (aturan, izin, infrastruktur, promosi bersama), **masyarakat dan kelompok sadar wisata**, **asosiasi usaha**, lembaga keuangan, asuransi, dan media.

3. Biro, agen, dan OTA: jangan tertukar

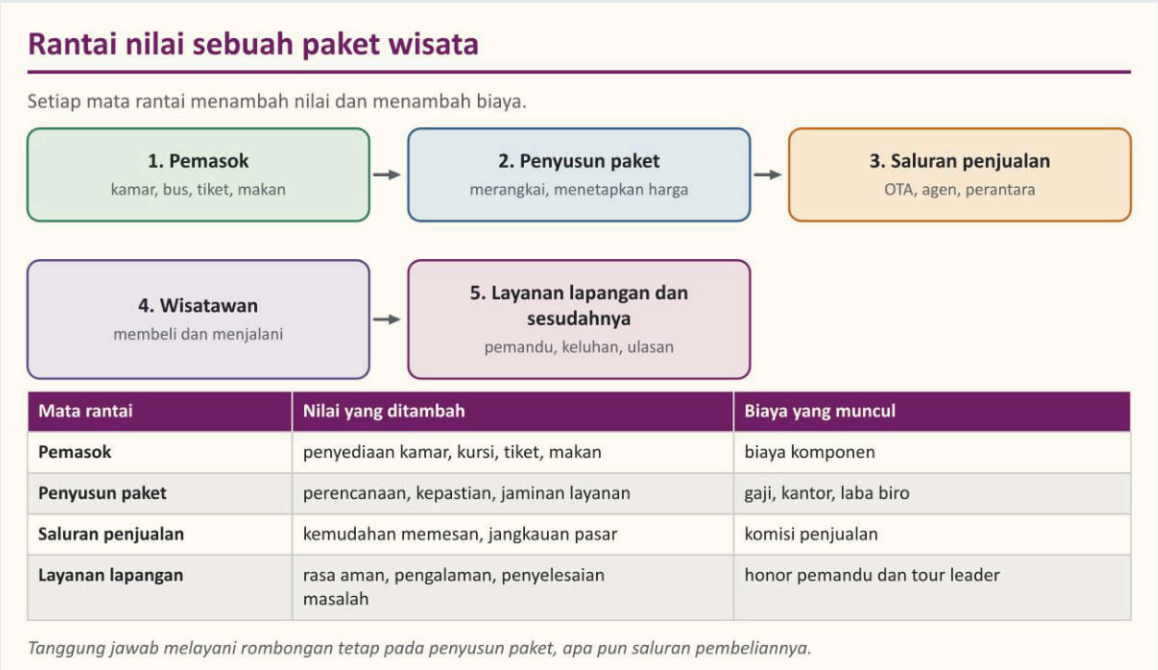
Tiga istilah ini sering dipertukarkan dalam soal.

Pihak	Kegiatan pokok	Contoh
Biro perjalanan wisata	**menyusun dan menyelenggarakan** paket, serta melayani di lapangan	paket 3 hari 2 malam dengan pemandu, bus, hotel
Agen perjalanan wisata	**memesankan** tiket dan penginapan, mengurus dokumen	pemesanan tiket kereta atau kamar hotel satuan
OTA	agen yang bekerja **lewat situs/aplikasi**, mengambil komisi	situs pemesanan tiket dan kamar

Biro membuat produk. Agen dan OTA menjualkannya atau menjual komponennya. Karena itu, pernyataan "OTA adalah pemasok utama paket" keliru: OTA hanya saluran penjualan.

4. Rantai nilai sederhana

Rantai nilai menggambarkan urutan pelaku yang masing-masing menambah nilai pada produk sampai ke tangan wisatawan. Gambar 1.7 menunjukkan rantai nilai sebuah paket.



Gambar 1.7 Rantai nilai sebuah paket wisata: dari pemasok sampai layanan setelah perjalanan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pemasok** menyediakan bahan dasar: kamar, bus, tiket, makan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

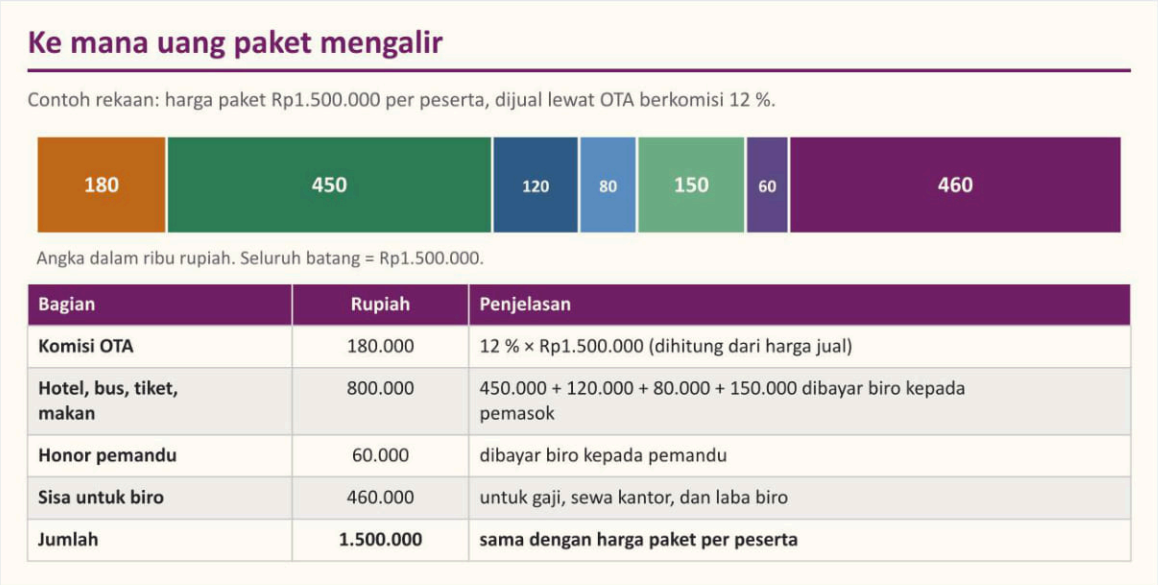
2. **Penyusun paket** (biro) merangkai bahan itu menjadi perjalanan yang utuh dan menetapkan harga.
3. **Saluran penjualan** (OTA, agen, perantara) menjangkau pembeli.
4. **Wisatawan** membeli dan menjalani perjalanan.
5. **Layanan lapangan dan setelah perjalanan:** pemandu, penanganan keluhan, ulasan, dan penjualan ulang.

Setiap mata rantai menambah **nilai** (kemudahan, kepastian, pengalaman) dan menambah **biaya** (upah, laba, komisi). Itu sebabnya harga paket lebih tinggi daripada jumlah harga komponen yang dibeli satu per satu: ada jasa merangkai, jaminan layanan, dan komisi penjualan. Selama nilai yang didapat wisatawan sebanding, selisih itu wajar.

Satu catatan penting: **tanggung jawab melayani tetap ada pada penyusun paket**, apa pun saluran pembelian. Peserta yang membeli lewat OTA tetap dilayani tim biro di lapangan sesuai isi paket.

5. Aliran uang dan komisi

Uang wisatawan mengalir ke banyak pihak. Gambar 1.8 menunjukkan contohnya.



Bagian	Rupiah	Penjelasan
Komisi OTA	180.000	12 % × Rp1.500.000 (dihitung dari harga jual)
Hotel, bus, tiket, makan	800.000	450.000 + 120.000 + 80.000 + 150.000 dibayar biro kepada pemasok
Honor pemandu	60.000	dibayar biro kepada pemandu
Sisa untuk biro	460.000	untuk gaji, sewa kantor, dan laba biro
Jumlah	**1.500.000**	**sama dengan harga paket per peserta**

Gambar 1.8 Ke mana uang sebuah paket mengalir (contoh rekaan, harga per peserta). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Komisi adalah imbalan bagi perantara yang berhasil menjual, biasanya berupa persentase dari harga jual. Dua hal yang harus diingat:

- Komisi dihitung dari **harga jual**, bukan dari harga setelah dikurangi biaya.
- Komisi adalah **biaya penjualan** bagi pihak yang membayarnya. Ia mengurangi pendapatan bersih, jadi wajib diperhitungkan ketika menetapkan harga.

Rumusnya sederhana:

- komisi = persentase komisi × harga jual
- pendapatan bersih = harga jual − komisi

Misalnya kamar seharga Rp400.000 dijual lewat OTA berkomisi 15 %. Komisinya Rp60.000 dan pendapatan bersih pemilik kamar Rp340.000. Pemesanan langsung tidak memakai perantara sehingga pendapatan bersihnya penuh Rp400.000. OTA tetap berguna karena menjangkau pasar yang tidak terjangkau sendiri, misalnya wisatawan asing. Jadi pertimbangannya bukan "OTA buruk" atau "OTA baik", melainkan **jangkauan pasar yang didapat berbanding komisi yang dibayar**.

6. Produk, pasar, dan harga

Kisi-kisi menyebut **produk** dan **pasar**. **Produk** pariwisata adalah gabungan 4A dan layanan yang dijual: kamar, tur, tiket, paket. **Pasar** adalah kelompok wisatawan yang dituju: keluarga, pelajar, lansia, wisatawan asing, rombongan perusahaan. Setiap pasar punya kebutuhan, anggaran, dan cara memesan yang berbeda. **Harga** menyatukan keduanya: harga harus menutup biaya dan laba, dan masih sesuai dengan kemampuan pasar. Menyusun produk tanpa mengenali pasarnya adalah kesalahan yang sering muncul di Bab 3.

7. Rantai pasok lokal dan manfaatnya

Sebuah resor yang membeli sayur dan kopi dari petani sekitar membuat **uang wisatawan beredar di desa**. Itu disebut manfaat ekonomi lokal. Bila bahan dibeli dari kota yang jauh, sebagian uang keluar dari desa. Karena itu banyak destinasi mendorong **rantai pasok lokal**: warga menjadi pemasok bahan, kuliner, kerajinan, dan jasa.

Agar sebuah usaha kecil dipercaya menjadi pemasok, biasanya ada syarat:

- **mutu terjaga** (rasa, kebersihan, ukuran, kemasan);
- **harga yang disepakati** dan tidak berubah-ubah selama kontrak, karena biro menjual paket dengan harga tetap;
- **kapasitas** yang cukup untuk jumlah rombongan;
- **jadwal** yang pasti dan tepat waktu;
- **bukti transaksi** yang rapi (nota, kuitansi), dan izin atau standar kebersihan bila menyangkut makanan.

Menambah nilai produk lokal dengan **cerita asal-usul** (siapa petaninya, bagaimana cara membuatnya) juga membuat wisatawan lebih menghargainya. Produk lokal berharga karena keunikannya, bukan semata karena murah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Ke mana uang paket mengalir

Biro Wisata Samudra Lintas (rekaan) menjual paket dua hari Rp1.500.000 per peserta lewat sebuah OTA berkomisi 12 %. Biaya per peserta yang dibayar biro kepada pemasok: hotel Rp450.000, bus Rp120.000, tiket masuk Rp80.000, makan Rp150.000, dan honor pemandu Rp60.000. Berapa sisa uang per peserta yang dipegang biro untuk biaya kantor dan laba?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Komisi OTA = 12 % × Rp1.500.000 = **Rp180.000**.
2. Biaya kepada pemasok = 450.000 + 120.000 + 80.000 + 150.000 + 60.000 = **Rp860.000**.
3. Sisa untuk biro = 1.500.000 − 180.000 − 860.000 = **Rp460.000**.
4. Periksa ulang: 180.000 + 860.000 + 460.000 = 1.500.000. ✓

Jawaban: sisa **Rp460.000** per peserta. Dari angka itu biro masih harus membayar gaji dan sewa kantor sebelum menghitung laba.

Contoh 2: Syarat menjadi pemasok

Kelompok Perajin Anyaman Sidamulya (rekaan; fiktif) ingin menjual tas anyaman sebagai suvenir untuk rombongan sebuah biro. Biro membeli 150 tas setiap bulan dan membagikannya kepada peserta sebagai kenang-kenangan, dengan harga beli yang tetap selama satu tahun. Apa yang paling perlu disiapkan kelompok?

Langkah.

1. Biro membeli dengan harga tetap setahun → **harga per tas disepakati dan tidak berubah** selama kontrak.
2. Biro membutuhkan 150 tas per bulan → **kapasitas produksi dan stok** harus mencukupi, termasuk saat perajin sibuk panen.
3. Tas dibagikan sebagai suvenir → **mutu seragam**: ukuran, jahitan, dan warna sama dengan contoh yang disetujui.
4. Biro mengatur acara berdasarkan jadwal → **pengiriman tepat waktu** sebelum rombongan datang.
5. Biro membukukan biaya → **nota atau kuitansi** yang jelas.

Jawaban: contoh yang disetujui, harga tetap, kapasitas 150 tas per bulan, jadwal pengiriman, dan nota. Kelompok yang menurunkan harga tanpa kepastian mutu, atau menjual "sesuai stok", belum memberi kepastian yang dibutuhkan biro.

Contoh 3: Harga di OTA agar pendapatan bersih sama

Pak Dewa (rekaan; fiktif) ingin menerima bersih Rp300.000 per malam dari kamar yang dijual lewat OTA berkomisi 15 %. Berapa harga yang harus ia pasang di OTA?

Langkah.

1. Komisi dihitung dari **harga jual**: bersih = harga × (100 % − 15 %) = harga × 0,85.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Harga = 300.000 ÷ 0,85 ≈ **Rp352.941** (dibulatkan menjadi Rp353.000).
3. Periksa: 15 % × 353.000 = 52.950; 353.000 − 52.950 = Rp300.050. ✓

Jawaban: sekitar **Rp353.000**. Kesalahan umum adalah menambah 15 % ke Rp300.000 (menjadi Rp345.000). Itu hanya menghasilkan bersih Rp293.250, karena komisi dihitung dari harga jual yang lebih tinggi.

8. Satu perjalanan, enam pelaku: contoh dari awal sampai akhir

Supaya semua istilah tadi terasa nyata, ikuti satu contoh rekaan. SMK Cahaya Nusantara (rekaan) mengadakan karya wisata tiga hari bagi 40 siswa ke sebuah kota di Jawa. Panitia menghubungi **Biro Wisata Lintas Nusa** (rekaan). Inilah siapa berperan sebagai apa:

1. **Biro Lintas Nusa (penyusun paket).** Biro menawarkan paket Rp1.250.000 per siswa, menyusun itinerary, dan menandatangani kesepakatan dengan sekolah. Kalau ada yang tidak sesuai janji, sekolah menagih biro, bukan hotel atau sopir bus.
2. **Hotel Griya Asri (pemasok akomodasi).** Menyediakan 10 kamar untuk dua malam. Hubungannya dengan biro: biro membayar tarif korporat, hotel menjaga kamar.
3. **PO Sinar Kota (pemasok transportasi).** Menyediakan satu bus pariwisata dengan sopir. Bus ini termasuk jasa transportasi wisata, bukan angkutan umum biasa.
4. **Taman Budaya (pemasok atraksi)** dan **Warung Bu Sari (pemasok makan).** Taman menjual tiket kelompok, warung menyiapkan makan siang untuk 42 orang.
5. **Pemandu lokal Pak Anwar (pemasok jasa pemanduan).** Dikoordinasikan biro untuk memandu di taman.
6. **Seorang guru yang mengoordinasikan pendaftaran siswa (perantara).** Ia mengumpulkan data dan pembayaran dan mendapat komisi kecil dari biro sebagai imbalan. Ia bukan pemasok dan bukan penyusun paket.

Pelaku pendukungnya juga ada. Dinas pariwisata setempat memberi informasi jam buka dan aturan, perusahaan asuransi menanggung risiko perjalanan, dan sekolah menjadi pembeli sekaligus pengawas. Perhatikan apa yang terjadi bila bus terlambat dua jam. Kepada siapa orang tua siswa menyampaikan keluhan? Kepada sekolah dan biro. Siapa yang memperbaiki dengan perusahaan bus? Biro, karena biro yang membeli layanannya dan bertanggung jawab melayani rombongan. Rantai tanggung jawab inilah yang membuat pemahaman peran penting: **pembeli menagih penyusun paket, penyusun paket menagih pemasok**.

9. Membeli langsung atau lewat perantara

Wisatawan boleh membeli komponen langsung dari pemasok, misalnya memesan kamar lewat telepon hotel. Boleh pula membeli paket dari biro atau memesan lewat OTA. Masing-masing punya kelebihan dan kekurangan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara membeli	Kelebihan	Kekurangan
Langsung ke pemasok	harga dasar tanpa komisi; bisa bernegosiasi; hubungan langsung	wisatawan mengurus semuanya sendiri; sulit membandingkan
Lewat biro (paket)	semua diurus; ada pemandu; ada penanggung jawab	harga paket lebih tinggi dari jumlah harga komponen
Lewat OTA atau agen	mudah dibandingkan, banyak pilihan, ulasan	ada komisi yang membuat penjual menetapkan harga lebih tinggi atau menerima bersih lebih kecil

Bagi pemasok kecil seperti homestay, perantara membuka akses ke pasar yang tidak terjangkau sendiri, tetapi komisi menggerus pendapatan. Bagi biro, memilih saluran penjualan berarti menimbang jangkauan terhadap komisi. Itulah mengapa dalam soal kamu sering diminta membandingkan pendapatan bersih atau mempertimbangkan jangkauan pasar.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.9 merangkum pelaku, rantai nilai, aliran uang, dan manfaat lokal. Baca dari tengah ke cabang.



Gambar 1.9 Peta konsep pelaku dan rantai nilai industri pariwisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tentukan peran setiap pihak** dalam kasus: siapa menyediakan komponen, siapa merangkai, siapa menjual?
2. **Untuk soal komisi,** tulis harga jual lebih dulu, hitung komisi dari harga itu, lalu kurangi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Periksa apakah soal bertanya pendapatan bersih atau harga yang harus dipasang.

3. **Untuk soal pemasok,** cari apa yang dibutuhkan pembeli: harga tetap, kapasitas, jadwal, mutu.
4. **Untuk soal rantai pasok lokal,** pilih pernyataan yang menahan manfaat ekonomi di desa dan menjaga mutu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **OTA dikira pemasok atau pembuat paket.** OTA hanya saluran penjualan.
- **Perantara perorangan dikira pemasok.** Guru atau pemandu yang mengajak orang membeli adalah perantara yang menerima komisi.
- **Komisi dianggap biaya wisatawan.** Komisi ditanggung penjual (biro atau pemasok) dan masuk perhitungan harga.
- **Jangkauan luas dianggap pendapatan lebih besar.** Pendapatan bersih per malam lewat OTA justru lebih kecil karena komisi.
- **Kualitas lokal dianggap harus murah.** Kopi desa berharga karena keunikan dan ceritanya.
- **Mengira tanggung jawab layanan berpindah ke OTA.** Layanan lapangan tetap dari penyusun paket.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyimpulkan bahwa pemilik homestay yang menjual lewat OTA berkomisi 15 % tetap menerima Rp400.000 karena "harganya sama dengan penjualan langsung". Harga yang dibayar tamu memang sama, tetapi yang diterima pemilik Rp340.000 setelah komisi Rp60.000.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu menilai lima pernyataan tentang pelaku sebuah paket. Nilai satu per satu: ini berbeda dari soal pilihan ganda biasa karena jawabannya boleh lebih dari satu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada 2027 Biro Perjalanan Lintas Kencana menyusun paket wisata Malang 3 hari 2 malam. Biro memesan kamar dari sebuah hotel, menyewa bus dari perusahaan otobus, dan membeli tiket masuk dari pengelola taman wisata. Paket itu dijual lewat situs agen perjalanan daring (OTA) yang mengambil komisi 10% dan lewat seorang guru di sebuah sekolah yang mendapat komisi untuk setiap siswa yang mendaftar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pelaku dalam rantai nilai paket tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. OTA menjadi pemasok utama paket karena wisatawan membayar paket melalui situsnya.
☐ B. Biro Lintas Kencana berperan menggabungkan komponen dari beberapa pemasok menjadi paket.
☐ C. Guru di sekolah termasuk pemasok karena ia yang mendatangkan peserta bagi biro.
☐ D. Komisi untuk OTA dan guru adalah biaya penjualan yang harus diperhitungkan dalam harga paket.
☐ E. Peserta yang membeli lewat OTA tetap dilayani tim biro di lapangan sesuai isi paket.

Pembahasan **Kunci: B, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai nilai pariwisata: pemasok (hotel, transportasi, atraksi, restoran) → penyusun paket (biro/tour operator) → saluran penjualan (OTA, agen, perantara) → wisatawan. Setiap mata rantai menambah biaya dan nilai.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 ✗** Jebakan: OTA hanya menjadi saluran penjualan (perantara); paketnya disusun biro dari komponen pemasok lain.
• **Pernyataan 2 ✓** Biro adalah penyusun paket (tour operator) yang membeli dan merangkai komponen.
• **Pernyataan 3 ✗** Jebakan: guru itu bertindak sebagai perantara penjualan yang mendapat komisi, bukan pemasok komponen paket.
• **Pernyataan 4 ✓** Komisi saluran penjualan termasuk biaya yang ditanggung biro sehingga masuk perhitungan harga.
• **Pernyataan 5 ✓** Layanan di lapangan menjadi tanggung jawab penyusun paket, apa pun saluran pembeliannya.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

✎ LATIHAN

Tulis dulu siapa pemasok, siapa penyusun paket, dan siapa perantara dalam kasus, lalu kerjakan.

1. Bu Ketut memiliki homestay di dekat sawah di Tabanan. Pada 2027 ia menjual kamar seharga Rp400.000 per malam lewat pesan WhatsApp dan dengan harga yang sama lewat sebuah agen perjalanan daring (OTA). OTA mengambil komisi 15% dari setiap pemesanan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sebagian besar tamu asingnya menemukan homestay itu lewat OTA, sedangkan tamu domestik biasanya memesan langsung.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
OTA berperan sebagai perantara yang membantu homestay menjangkau pasar wisatawan asing.	○	○
Pendapatan bersih Bu Ketut dari tamu yang memesan lewat OTA adalah Rp340.000 per malam.	○	○
Karena jangkauannya lebih luas, pendapatan bersih per malam dari tamu OTA lebih besar daripada tamu yang memesan langsung.	○	○

2. Resor Bukit Kabut (60 kamar) membeli sayur, telur, dan kopi dari pemasok di kota yang berjarak 3 jam. Padahal desa di sekitar resor adalah penghasil sayur dan kopi, dan banyak tamu bertanya tentang kopi lokal. Pada 2027 manajer resor ingin mengubah rantai pasok agar warga desa ikut merasakan manfaat pariwisata.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang rencana tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membeli sayur dan kopi dari petani desa membuat lebih banyak uang wisatawan beredar di desa.
☐ B. Pemasok dari kota tidak mengurangi manfaat bagi desa karena resor tetap mempekerjakan warga.
☐ C. Kopi desa hanya menarik bagi resor bila harganya semurah kopi kemasan dari pabrik.
☐ D. Resor perlu menyepakati mutu dan jadwal pasokan dengan kelompok tani agar pasokan terjaga.
☐ E. Menyajikan kopi desa beserta cerita asal-usulnya dapat menambah nilai produk bagi tamu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Bu Sri memiliki warung makan khas di dekat sebuah candi. Pada 2027 sebuah biro perjalanan ingin memasukkan makan siang di warungnya ke dalam paket wisata rombongan 30–40 orang yang datang setiap Sabtu. Biro menjual paket itu dengan harga tetap selama satu tahun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang paling perlu disiapkan Bu Sri agar dapat menjadi pemasok paket biro adalah ....

A. Menu rombongan dengan harga tetap, kapasitas, dan jadwal yang disepakati
B. Menu rombongan berharga tetap, tetapi jumlah porsi mengikuti stok harian
C. Kapasitas 40 orang dan jadwal Sabtu, tetapi harga mengikuti harga pasar
D. Harga tetap dan kapasitas 40 orang, tetapi jam makan mengikuti antrean
E. Larangan bagi pembeli umum pada hari Sabtu agar warung kosong untuk biro

Kunci singkat: 1. 1B 2B 3S 2. A, D, E 3. A

✔ PERIKSA DIRI

- Dalam sebuah paket yang dijual lewat OTA, siapa yang tetap bertanggung jawab melayani rombongan di lapangan?
- Sebuah kamar Rp400.000 dijual lewat OTA berkomisi 15 %. Berapa pendapatan bersih pemilik?
- **Yang harus kuingat:** pemasok menyediakan komponen; biro menyusun dan menyelenggarakan paket; agen/OTA menjual; komisi dihitung dari harga jual dan mengurangi pendapatan bersih; belanja lokal menahan manfaat di desa.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring

SMKULP-1.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu memahami **e-tourism** dan **smart tourism**, lalu **menerapkan teknologi digital untuk promosi, reservasi, dan layanan wisata** pada tingkat model bisnis sederhana. Sub bab ini membahas bagian e-tourism: mengenali masalah sebuah pengelola, lalu memilih solusi digital yang tepat. Sub bab 1.4 melanjutkan ke smart tourism. Dalam soal latihan, kamu membaca kasus dengan beberapa masalah sekaligus, lalu memilih solusi yang **menjawab semua masalahnya**, atau memilih strategi promosi yang tepat sasaran. Contoh resmi pertama pada halaman kisi-kisi juga bertema ini. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti e-tourism dan tiga fungsi utamanya;
- menyebutkan saluran digital yang dipakai pariwisata dan kegunaan masing-masing;
- memilih solusi digital yang sesuai dengan masalah, kemampuan pengelola, dan pengguna;
- menjelaskan mengapa semua saluran penjualan harus memakai satu data ketersediaan;
- menyusun promosi daring yang tepat sasaran dan mengukur hasilnya;
- menyebutkan prinsip menjaga data wisatawan.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu e-tourism

Bayangkan perjalanan seorang wisatawan: ia mencari ide liburan, membandingkan tempat, memesan, membayar, mencari arah saat di jalan, lalu menulis ulasan sesudah pulang. Hampir setiap tahap itu sekarang dilakukan lewat gawai. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam kegiatan pariwisata disebut **e-tourism** (*electronic tourism*, pariwisata digital). Tujuannya membuat wisatawan lebih mudah mendapat informasi dan memesan, serta membuat pengelola lebih mudah menjangkau pasar dan mengatur usahanya.

E-tourism bukan sekadar "punya media sosial". Ia mencakup seluruh perjalanan wisatawan, dari **sebelum** berangkat, **selama** di destinasi, sampai **sesudah** pulang. Pada Gambar 1.10 kamu melihat tiga fungsi utamanya.



Gambar 1.10 Tiga fungsi e-tourism sepanjang perjalanan wisatawan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Promosi:** membuat calon wisatawan tahu dan tertarik. Contohnya video pendek, foto, ulasan, situs resmi.
2. **Reservasi dan pembayaran:** memesan tiket, kamar, atau tur, dan membayar tanpa harus datang dulu. Contohnya tiket daring, pembayaran dengan kode QR, dompet digital.
3. **Layanan dan interaksi:** menjawab pertanyaan, memberi informasi dan arah, menerima keluhan, dan membangun hubungan sesudah kunjungan. Contohnya peta daring, jawaban otomatis, pesan singkat dengan petugas, kolom ulasan.

2. Saluran digital dan kegunaannya

Saluran	Fungsi utama	Catatan
Situs atau halaman resmi	informasi lengkap, tarif, jadwal, pemesanan	sumber informasi yang paling dapat dipercaya jika selalu diperbarui
Media sosial	promosi, bercerita, interaksi dengan pengikut	jangkauan luas, tetapi pesan cepat tenggelam

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Iklan berbayar daring	menjangkau kelompok tertentu (wilayah, usia, minat)	efektif bila sasaran dan pesan tepat
Aplikasi pesan	menjawab pertanyaan, menerima pemesanan kecil	cocok untuk usaha kecil; perlu pengelolaan agar tidak tercecer
Platform pemesanan (OTA)	menjual kamar dan tiket ke pasar luas	ada komisi
Peta daring	membuat lokasi, jam buka, foto, dan ulasan mudah ditemukan	data harus diperbarui pengelola
Pembayaran nontunai (kode QR, dompet digital)	mempercepat transaksi, mengurangi antrean uang tunai	siapkan cadangan bila jaringan putus
Jawaban otomatis	menjawab pertanyaan umum 24 jam	pertanyaan khusus tetap perlu manusia
Ulasan wisatawan	bukti sosial dan masukan	dibalas dengan sopan, tidak dibuat-buat

Satu saluran jarang cukup. Usaha biasanya memadukan beberapa saluran sesuai tujuan dan pasarnya.

3. Memilih solusi digital: cocokkan dengan masalahnya

Kesalahan paling umum adalah memilih teknologi yang canggih tetapi tidak menjawab masalah. Pakailah cara berikut.

Langkah 1: daftar semua masalah di kasus. Satu kasus sering memuat dua atau tiga masalah, misalnya wisatawan ditolak di gerbang, informasi tidak jelas, dan staf kewalahan menjawab telepon.

Langkah 2: pasangkan tiap masalah dengan fungsi e-tourism. Gambar 1.11 membantumu.

Dari masalah ke solusi digital

Pasangkan setiap masalah dengan fungsi, lalu pilih paket solusi yang menjawab semuanya.

Masalah di lapangan	Fungsi e-tourism	Contoh solusi
Wisatawan ditolak di gerbang karena kuota penuh	reservasi	tiket daring berkuota harian + info sisa kuota
Pertanyaan menumpuk, telepon sering tidak tersambung	layanan dan interaksi	jawaban otomatis pertanyaan umum, halaman informasi
Sepi pada hari kerja	promosi	iklan bertarget keluarga di kota sekitar dengan promo hari kerja
Antrean pembayaran tunai panjang	reservasi dan pembayaran	pembayaran dengan kode QR (tunai tetap diterima)
Satu kursi terjual dua kali di dua saluran	reservasi	satu sistem dengan satu data ketersediaan langsung
Lokasi sulit ditemukan	layanan dan interaksi	titik di peta daring lengkap dengan jam buka dan foto

Periksa juga kondisi: pengguna lansia, sinyal, jumlah staf, dan anggaran.

Gambar 1.11 Memasangkan masalah dengan solusi digital. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah 3: periksa kondisi. Siapa penggunanya (apakah banyak lansia yang datang langsung?), seberapa besar kemampuan staf, bagaimana sinyal dan anggaran? Solusi yang bagus di atas kertas bisa gagal bila kondisinya tidak cocok.

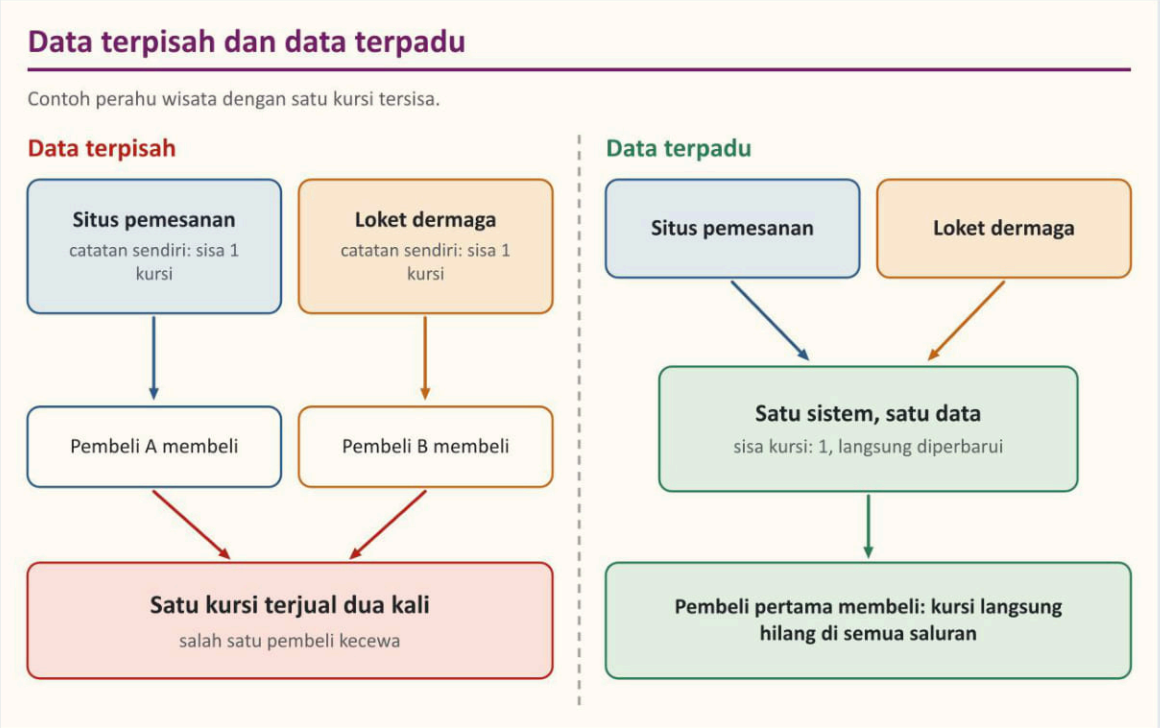
Langkah 4: pilih paket solusi yang menjawab semua masalah, tidak hanya sebagian. Pilihan yang menyelesaikan dua dari tiga masalah adalah pengecoh.

Contoh: sebuah objek wisata memiliki batas pengunjung harian, wisatawan datang jauh lalu ditolak di gerbang, dan staf tidak sanggup menjawab telepon. Solusi yang tepat harus memuat (1) tiket daring berkuota agar pembelian terjadi sebelum berangkat, (2) informasi sisa kuota agar wisatawan tahu, dan (3) jawaban otomatis untuk pertanyaan umum agar staf tidak kewalahan. Bila salah satu hilang, masalah tersebut tetap ada.

4. Satu data untuk semua saluran

Usaha yang menjual lewat banyak saluran, misalnya situs, loket, dan agen, menghadapi masalah klasik: **pemesanan ganda** (*double booking*), yaitu satu kursi atau kamar terjual dua kali karena saluran yang satu tidak tahu pesanan di saluran lain. Solusinya adalah **satu sistem dengan satu data ketersediaan yang diperbarui langsung** (*real-time*). Begitu satu kursi terjual lewat saluran mana pun, kursi itu hilang dari semua saluran.

Gambar 1.12 memperlihatkan perbedaannya.



Gambar 1.12 Pemesanan ganda terjadi bila data terpisah dan hilang bila data terpadu. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dua hal sering diuji di sini:

- Mengirim daftar pesanan secara berkala (tiap jam atau tiap pagi) **belum** menyelesaikan masalah, karena pesanan yang masuk di antara dua pengiriman tidak diketahui saluran lain.
- **Jangan menutup layanan langsung** bila banyak pembeli, misalnya wisatawan lanjut usia, tetap datang ke loket. Loket tetap dilayani, tetapi mencatat ke sistem yang sama dengan situs.

5. Promosi daring yang tepat sasaran

Promosi digital efektif bila tiga hal cocok: **siapa, apa, dan ke mana**.

1. **Siapa sasarannya?** Tentukan wilayah, usia, dan minat. Keluarga muda di kota yang berjarak dua jam tidak sama dengan wisatawan asing.
2. **Apa pesannya?** Pesan harus sesuai tujuan. Bila tujuannya menambah kunjungan hari kerja, promo harus untuk hari kerja, bukan akhir pekan yang sudah penuh.
3. **Ke mana arahnya?** Iklan harus membawa orang ke tindakan, misalnya tautan langsung ke pemesanan lewat aplikasi pesan atau situs. Iklan yang mengundang orang tetapi tidak memberi cara memesan membuang kesempatan.

Selain itu, perhatikan **anggaran**: iklan bertarget wilayah sempit lebih hemat daripada iklan se-Indonesia bila pengunjung memang berasal dari sekitar. Unggahan gratis di akun sendiri baik untuk menjaga hubungan, tetapi jangkauannya terbatas pada pengikut yang sudah ada.

Mengukur hasil. Promosi harus dievaluasi. Beberapa ukuran sederhana: jumlah orang yang melihat (jangkauan), jumlah yang menekan tautan, jumlah pemesanan, dan **biaya per pemesanan** = biaya promosi ÷ jumlah pemesanan. Saluran dengan biaya per pemesanan lebih kecil lebih efisien.

6. Menjaga data dan kepercayaan wisatawan

Pemesanan daring mengumpulkan data pribadi: nama, nomor telepon, kadang nomor identitas. Prinsip yang perlu kamu pegang:

- kumpulkan **hanya data yang dibutuhkan**;
- simpan di tempat yang aman dan jangan dibagikan ke pihak lain tanpa izin pemilik data (di Indonesia ada undang-undang pelindungan data pribadi);
- konfirmasi pemesanan lewat saluran resmi dan umumkan rekening atau akun pembayaran resmi, supaya wisatawan terhindar dari penipuan;
- jawab ulasan dengan sopan dan jangan membuat ulasan palsu.

7. Batas teknologi

Teknologi membantu, bukan pengganti layanan manusia. Sinyal bisa hilang, aplikasi bisa error, dan sebagian wisatawan tidak nyaman memakai gawai. Siapkan **cadangan manual** (catatan tertulis, loket, nomor telepon yang aktif) dan pastikan petugas dilatih. Solusi digital yang baik membuat layanan lebih mudah bagi **semua** wisatawan, termasuk yang tidak memakai gawai.

8. Titik sentuh digital sepanjang perjalanan wisatawan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara lain memahami e-tourism adalah mengikuti perjalanan seorang wisatawan dan bertanya, "Di tahap mana ia bersentuhan dengan layanan digital, dan apa yang bisa salah?"

Tahap	Yang dilakukan wisatawan	Titik sentuh digital	Yang bisa salah
Terinspirasi	melihat foto atau video	media sosial, video pendek	foto tidak sesuai kenyataan, kesan menipu
Mencari informasi	membandingkan tempat, harga, jam buka	situs resmi, peta daring, ulasan	informasi lama, jam buka salah
Memesan dan membayar	memilih tanggal, membayar	tiket daring, OTA, kode QR	kuota tidak terbaca, pemesanan ganda, rekening palsu
Mengalami	bepergian, masuk, bertanya	peta, papan informasi, pesan dengan petugas	sinyal hilang, pertanyaan tidak terjawab
Berbagi	menulis ulasan, mengunggah foto	ulasan, media sosial	keluhan tidak dibalas, ulasan palsu

Dari tabel ini kamu melihat bahwa satu solusi hampir tidak pernah cukup. Pengelola yang rajin berpromosi tetapi lalai memperbarui jam buka akan membuat wisatawan datang saat tempatnya tutup. Pengelola yang punya tiket daring tetapi tidak menjawab pesan akan kehilangan calon tamu yang bertanya lebih dulu.

9. Memilih saluran menurut pasar

Saluran terbaik tergantung siapa yang ingin dijangkau. Beberapa contoh pola:

- **Keluarga muda:** media sosial dan video pendek, pemesanan lewat aplikasi pesan, pembayaran nontunai.
- **Wisatawan lanjut usia:** informasi di situs dengan huruf besar, nomor telepon yang aktif, loket yang tetap melayani; jangan hanya mengandalkan aplikasi.
- **Wisatawan mancanegara:** situs dan media sosial berbahasa Inggris, platform pemesanan internasional, peta daring dengan ulasan, foto yang jelas.
- **Rombongan sekolah dan instansi:** surat atau surel resmi, penawaran tertulis, pembayaran lewat transfer dengan nota.
- **Pelancong lokal dari kota sekitar:** iklan bertarget wilayah, promo hari kerja, pemesanan cepat.

Kebiasaan yang baik: sebelum memilih saluran, tulis satu kalimat "Kami ingin menjangkau ... agar ...". Dari kalimat itu, saluran, pesan, dan ukuran keberhasilannya lebih mudah ditentukan.

10. Isi promosi yang jujur dan efektif

Promosi digital yang efektif tetapi menyesatkan akan berbalik merugikan, karena ulasan buruk menyebar cepat. Pegangan sederhananya:

- **Gunakan foto dan video asli** dari tempatmu, bukan dari tempat lain.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Cantumkan informasi yang paling dicari:** lokasi, jam buka, harga, cara memesan, dan fasilitas dasar.
- **Jangan berlebihan.** Janji "kolam paling jernih se-Indonesia" mudah dibantah oleh wisatawan yang datang.
- **Tampilkan ulasan sungguhan,** termasuk menjawab kritik dengan sopan.
- **Pastikan satu pesan sama di semua saluran.** Harga di situs harus sama dengan harga di loket.
- **Sebut syarat pembatalan dan perubahan jadwal dengan jelas,** agar wisatawan tidak merasa dijebak.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih solusi digital

Kebun Bunga Cempaka (rekaan; fiktif) dijaga tiga petugas. Pada akhir pekan 2027, wisatawan dari kota lain sering bertanya lewat pesan tentang jam buka dan harga tiket, tetapi jawabannya lama. Antrean di loket panjang karena pembayaran hanya tunai. Pengelola ingin mengurangi antrean dan mempercepat jawaban tanpa menambah petugas.

Langkah.

1. Daftar masalah: (a) jawaban informasi lambat; (b) antrean pembayaran tunai.
2. Pasangkan: (a) → jawaban otomatis/halaman informasi jam dan harga; (b) → pembayaran nontunai dengan kode QR atau tiket daring.
3. Periksa kondisi: petugas hanya tiga → solusi tidak boleh membebani petugas. Pembayaran tunai tetap dilayani untuk wisatawan yang belum memakai nontunai.
4. Paket solusi: **halaman informasi jam dan harga + jawaban otomatis pertanyaan umum + pembayaran dengan kode QR di loket (tunai tetap diterima)**.

Jawaban: paket yang menjawab kedua masalah tanpa menambah beban petugas dan tanpa mengabaikan wisatawan yang membayar tunai.

Contoh 2: Menilai rencana promosi

Homestay Pelangi (rekaan; fiktif) ingin menjangkau wisatawan mancanegara pada 2027. Tentukan benar atau salah untuk setiap pernyataan.

1. Membuat akun media sosial berbahasa Inggris dengan foto dan video kamar membantu promosi.
2. Mendaftarkan homestay di platform pemesanan menambah jangkauan, tetapi ada komisi yang harus diperhitungkan.
3. Cukup memasang foto di akun lokal berbahasa Indonesia karena wisatawan asing pasti menemukannya sendiri.

Langkah.

1. Sasaran wisatawan asing → bahasa Inggris dan foto yang jelas sesuai. **Benar.**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Platform pemesanan memperluas jangkauan; komisi mengurangi pendapatan bersih (lihat sub bab 1.2). **Benar.**
3. Akun berbahasa Indonesia tidak menyasar wisatawan asing, dan "pasti menemukan sendiri" tidak berdasar. **Salah.**

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

Contoh 3: Mengukur efisiensi promosi

Sebuah kebun teh (rekaan; fiktif) menghabiskan Rp1.000.000 untuk iklan video pendek dan memperoleh 10 pemesanan. Rp1.000.000 lain dipakai untuk iklan di platform peta daring dan memperoleh 20 pemesanan. Saluran mana yang lebih efisien?

Langkah.

1. Biaya per pemesanan = biaya ÷ pemesanan.
2. Video: 1.000.000 ÷ 10 = **Rp100.000** per pemesanan.
3. Peta daring: 1.000.000 ÷ 20 = **Rp50.000** per pemesanan.
4. Angka lebih kecil berarti lebih efisien.

Jawaban: iklan di platform peta daring lebih efisien (Rp50.000 berbanding Rp100.000). Ini hanya satu ukuran; pengelola tetap memperhatikan jenis wisatawan yang datang.

Contoh 4: Menilai lima pilihan solusi

Sanggar Gerabah Tanah Liat (rekaan; fiktif) menawarkan kelas membuat gerabah di sebuah desa. Kelasnya baru dikenal warga sekitar. Jadwal dan peserta dicatat tangan oleh pemandu sehingga dua rombongan pernah mendaftar di jam yang sama. Wisatawan asing sering bertanya dalam bahasa Inggris dan staf kesulitan menjawab. Pengelola ingin solusi digital yang menjawab ketiga masalah itu. Pilihan solusinya:

- A. Halaman informasi dua bahasa, kalender pendaftaran daring yang dipakai bersama dan terbarui langsung, serta video pendek kegiatan.
- B. Halaman informasi dua bahasa dan video pendek, tetapi pendaftaran tetap dicatat tangan oleh pemandu.
- C. Kalender pendaftaran daring dan video pendek, tetapi informasi hanya dalam bahasa Indonesia.
- D. Iklan berbayar untuk seluruh Indonesia dan kalender pendaftaran daring, tanpa halaman informasi dua bahasa.
- E. Halaman informasi dua bahasa dan kalender pendaftaran daring, tanpa promosi apa pun.

Langkah.

1. Daftar masalah: (a) kelas kurang dikenal; (b) jadwal bentrok karena pencatatan tangan; (c) wisatawan asing tidak terlayani informasi.
2. Pasangkan: (a) → promosi (video pendek); (b) → reservasi dengan satu data terpadu (kalender daring bersama); (c) → layanan informasi dua bahasa.
3. Periksa tiap pilihan: A memuat ketiganya. B masih mencatat tangan, sehingga bentrok jadwal tetap bisa terjadi. C mengabaikan wisatawan asing. D memilih iklan seluruh Indonesia yang

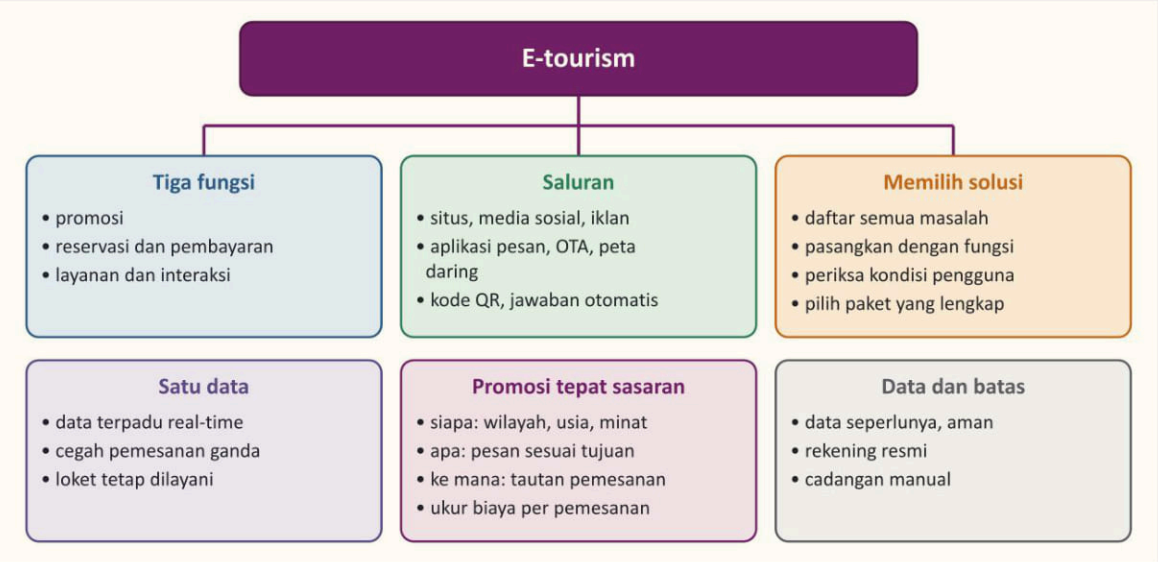
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

boros dan tetap tidak memberi informasi dua bahasa. E tidak mempromosikan sehingga kelas tetap kurang dikenal.

Jawaban: A. Cara menilainya: satu pilihan bisa tampak hampir benar karena memuat dua dari tiga unsur. Pilihan yang benar memuat semuanya.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.13 merangkum e-tourism: tiga fungsi, saluran, cara memilih solusi, satu data, promosi, dan data pribadi.



Gambar 1.13 Peta konsep e-tourism dan promosi daring. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tulis semua masalah** di kasus, bukan hanya yang pertama.
2. **Pasangkan** tiap masalah dengan fungsi: promosi, reservasi/pembayaran, layanan/interaksi.
3. **Pilih paket solusi yang lengkap.** Bandingkan opsi dengan daftar masalahmu satu per satu.
4. **Periksa kondisi** (lansia, sinyal, jumlah staf, anggaran) sebelum yakin.
5. **Untuk promosi,** cek tiga hal: sasaran, pesan sesuai tujuan, tautan ke pemesanan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Solusi parsial:** dua dari tiga masalah selesai, satu tertinggal (misalnya jawaban masih lewat telepon yang sering tidak tersambung).
- **Kuota tidak ada** padahal masalahnya pengunjung melebihi batas.
- **Promo di hari yang sudah penuh.**
- **Iklan tanpa jalur pemesanan.**
- **Menutup layanan langsung** sehingga wisatawan yang tidak memakai gawai tidak terlayani.
- **Mengirim daftar pesanan secara berkala** dianggap sama dengan data terpadu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Jangkauan seluruh Indonesia** untuk usaha yang pengunjungnya berasal dari kota sekitar: boros dan kurang tepat.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih iklan "promo akhir pekan" untuk kebun yang sepi hari kerja karena "promo selalu menarik". Padahal tujuan kasus adalah menambah kunjungan hari kerja; promo akhir pekan menambah tamu pada hari yang sudah penuh.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut punya dua saluran penjualan dan satu masalah pemesanan ganda. Cari dulu akar masalahnya, baru bandingkan lima solusi.

►. Pak Rahmat memiliki tiga kapal wisata, masing-masing 12 kursi. Pada 2027 ia menjual kursi lewat situs pemesanan daring dan lewat buku catatan di loket dermaga. Pada akhir pekan sering terjadi satu kursi terjual dua kali karena petugas loket tidak tahu pesanan yang masuk lewat situs. Banyak pembeli di loket adalah wisatawan lanjut usia yang datang langsung. Sinyal internet di dermaga baik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Solusi yang paling tepat adalah ....

A. Menutup loket dan hanya melayani pemesanan lewat situs daring
B. Admin situs mengirim daftar pesanan ke loket setiap jam lewat pesan
C. Loket mencatat pesanan di sistem daring yang sama dengan situs
D. Petugas loket mencocokkan daftar pesanan dengan admin tiap pagi
E. Loket memakai aplikasi pencatatan digital sendiri, terpisah dari situs

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Sistem reservasi digital mencegah pemesanan ganda bila semua saluran penjualan memakai satu data ketersediaan yang diperbarui otomatis (real-time).

Langkah:

1. Akar masalah: data kursi di loket dan di situs terpisah.
2. Wisatawan lansia tetap perlu dilayani di loket → loket tidak ditutup.
3. Sinyal baik → loket dapat memakai sistem yang sama sehingga sisa kursi terus terbarui.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Wisatawan lansia yang biasa membeli langsung di loket tidak terlayani.
- **B.** ✗ Jebakan: kabar makin sering, tetapi pesanan yang masuk di antara dua kiriman tetap tidak diketahui loket.
- **C.** ✓ Satu data kursi untuk semua saluran sehingga kursi yang terjual langsung hilang dari situs maupun loket.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak teliti, tetapi pesanan yang masuk setelah pagi tetap tidak diketahui loket.
- **E.** ✗ Jebakan: loket sudah digital, tetapi datanya tetap terpisah dari situs sehingga kursi masih dapat terjual dua kali.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Tulis daftar masalah di kasus sebelum membaca pilihan.

1. Air Terjun Curug Lima dikelola dua orang staf dan hanya boleh menerima 400 pengunjung per hari demi keselamatan. Pada libur sekolah 2027, banyak wisatawan yang datang dari jauh ditolak di gerbang karena kuota sudah habis sejak pagi. Selama ini pertanyaan wisatawan dijawab lewat telepon kantor yang sering tidak tersambung. Pengelola ingin memakai teknologi digital agar wisatawan mendapat informasi, dapat memesan, dan dapat bertanya tanpa harus datang dulu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Solusi digital yang paling tepat adalah ....

A. Tiket daring berkuota harian, info sisa kuota, dan jawaban otomatis pertanyaan umum
B. Tiket daring berkuota harian, info sisa kuota, dan jawaban lewat telepon kantor
C. Tiket daring tanpa kuota, info jam ramai, dan jawaban otomatis pertanyaan umum
D. Tiket di gerbang berkuota harian, info sisa kuota, dan jawaban otomatis pertanyaan
E. Tiket daring berkuota harian tanpa info sisa kuota, dan jawaban otomatis pertanyaan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Kebun Petik Stroberi Rancamaya biasanya penuh pada akhir pekan, tetapi sepi pada hari kerja. Pengelola ingin menambah kunjungan hari kerja pada 2027, terutama dari keluarga muda dengan anak balita di kota-kota yang berjarak sekitar 2 jam. Anggaran promosinya Rp2.000.000 per bulan. Pemesanan selama ini dilakukan lewat pesan WhatsApp.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Strategi promosi yang paling tepat adalah ....

A. Iklan video pendek bertarget keluarga kota sekitar dengan promo akhir pekan
B. Iklan radio di kota-kota sekitar dengan promo hari kerja tanpa nomor pemesanan
C. Iklan video pendek bertarget keluarga kota sekitar dengan promo hari kerja
D. Mengunggah foto kebun setiap hari di akun media sosial tanpa iklan berbayar
E. Iklan video pendek untuk seluruh Indonesia dengan promo hari kerja

Kunci singkat: 1. A 2. C

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa mengirim daftar pesanan ke loket setiap jam belum menghentikan pemesanan ganda?
- Apa tiga hal yang membuat promosi daring tepat sasaran?
- **Yang harus kuingat:** e-tourism = promosi + reservasi/pembayaran + layanan/interaksi; solusi yang tepat menjawab SEMUA masalah dan cocok dengan kondisi; satu data untuk semua saluran; promosi = sasaran + pesan + tautan pemesanan.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar

SMKULP-1.4

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini melanjutkan pariwisata digital pada tingkat berikutnya: **smart tourism**. Kisi-kisi membatasi pembahasannya pada model bisnis dan rantai nilai sederhana. Dalam soal latihan, kamu membaca kasus sebuah museum, pantai, atau kota yang memasang sensor, kamera, kartu elektronik, atau aplikasi, lalu menilai beberapa pernyataan: mana yang benar tentang **apa yang dilakukan teknologi itu** dan **apa yang terjadi bila alatnya berhenti bekerja**. Bentuk soalnya sering Benar/Salah atau pilih lebih dari satu. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan e-tourism dari smart tourism;
- menjelaskan alur dari pengumpulan data sampai keputusan layanan;
- memberi contoh smart tourism dan menyebut data serta keputusan yang dihasilkannya;
- menilai pernyataan tentang manfaat, ketergantungan, dan batas teknologi;
- menjelaskan model bisnis sederhana sebuah layanan pintar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dari e-tourism ke smart tourism

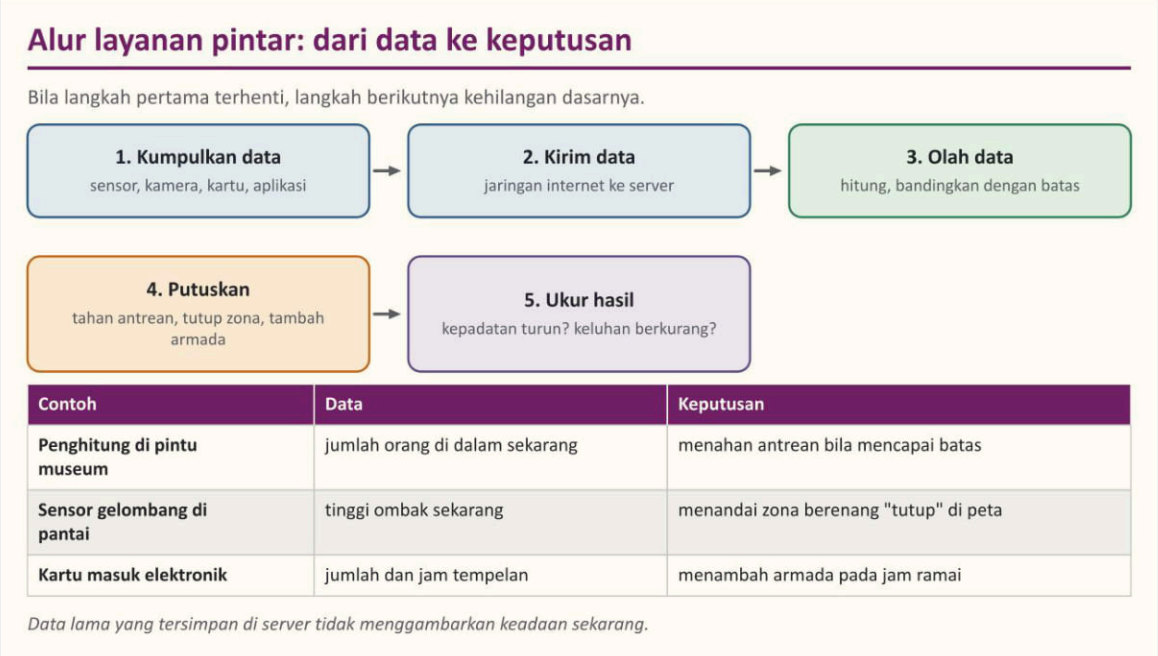
Pada sub bab 1.3 kamu mempelajari e-tourism: teknologi digital dipakai untuk **promosi, pemesanan, dan layanan**. Smart tourism (pariwisata cerdas) melangkah lebih jauh. Ia memakai **data yang dikumpulkan terus-menerus** dari sensor, kamera, kartu elektronik, aplikasi, dan gawai wisatawan, lalu **menggunakannya langsung** untuk mengatur layanan, keselamatan, dan pengalaman wisatawan. Kata kuncinya adalah **data waktu nyata** (*real-time*) dan **keputusan berdasarkan data**.

	E-tourism	Smart tourism
Intinya	teknologi untuk promosi, pemesanan, informasi	data langsung untuk mengatur layanan
Contoh	brosur digital, tiket daring, situs, video promosi	penghitung pengunjung, sensor gelombang, peta kepadatan
Pertanyaan utama	"Bagaimana wisatawan tahu dan memesan?"	"Apa yang terjadi sekarang, dan apa yang harus diubah?"
Bila alat berhenti	transaksi tetap bisa dilakukan lewat cara lain	keputusan kehilangan datanya, perlu pengaturan manual

Keduanya saling melengkapi. Sebuah aplikasi wisata bisa memuat video promosi (e-tourism) sekaligus menampilkan kepadatan pantai dari kamera (smart tourism).

2. Alur dari data ke keputusan

Hampir semua layanan pintar bekerja dengan alur yang sama (Gambar 1.14).



Gambar 1.14 Alur layanan pintar: kumpulkan data, kirim, olah, putuskan, lalu ukur hasilnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

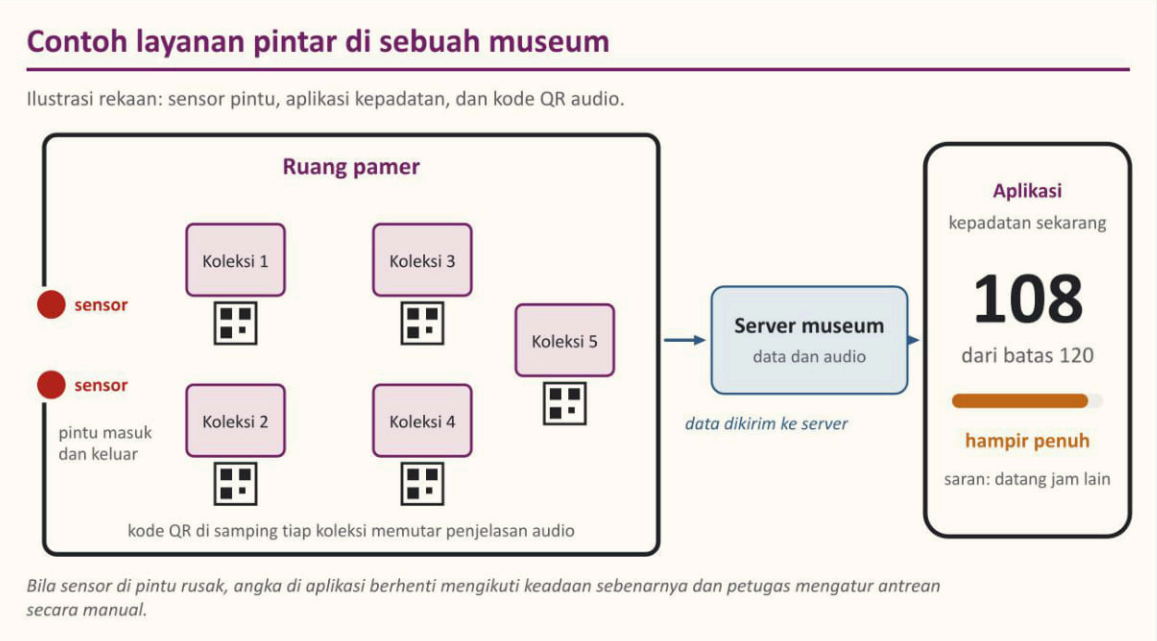
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. **Mengumpulkan data.** Sensor di pintu menghitung orang masuk dan keluar, kamera menghitung kepadatan, kartu elektronik mencatat jam naik bus, sensor gelombang mengukur ketinggian ombak.
2. **Mengirim data.** Data dikirim lewat jaringan internet ke server atau aplikasi.
3. **Mengolah data.** Aplikasi menjumlahkan, membandingkan dengan batas, dan menampilkan hasilnya, misalnya angka kepadatan atau status zona.
4. **Mengambil keputusan.** Pengelola atau aplikasi bertindak: menahan antrean, menutup zona berenang, menambah armada bus, menyarankan jam lain.
5. **Mengukur hasil.** Apakah ruang pamer tidak lagi terlalu padat? Apakah keluhan berkurang? Hasilnya kembali menjadi bahan perbaikan.

Alur ini menjelaskan satu pola soal yang sangat sering muncul: **bila langkah 1 terhenti (sensor rusak), langkah 3–4 kehilangan dasarnya**. Data yang sudah tersimpan di server adalah data **lama**. Ia tidak menggambarkan keadaan sekarang. Karena itu petugas harus kembali mengatur antrean atau memantau gelombang secara manual sampai sensor pulih.

3. Contoh penerapan di destinasi

Gambar 1.15 menggambarkan sebuah museum rekaan yang memadukan beberapa teknologi sekaligus. Perhatikan jalur datanya: dari sensor di pintu, ke server, lalu ke aplikasi yang dilihat petugas dan calon pengunjung.



Gambar 1.15 Contoh layanan pintar di museum: sensor pintu, aplikasi kepadatan, dan kode QR audio (ilustrasi rekaan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Penghitung pengunjung di pintu masuk dan keluar.** Datanya: jumlah orang di dalam sekarang. Keputusannya: menahan antrean bila mencapai batas, menyarankan jam lain di aplikasi.
- **Kamera kepadatan di pantai.** Datanya: jumlah dan sebaran orang. Keputusannya: menyarankan pantai lain yang lebih sepi sebelum wisatawan berangkat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Sensor gelombang atau cuaca.** Datanya: tinggi ombak, angin, petir. Keputusannya: menandai zona berenang "tutup" di peta aplikasi dan memberi peringatan.
- **Kartu wisata elektronik untuk bus dan museum.** Datanya: jam dan tempat setiap tempelan. Keputusannya: menambah armada pada jam ramai.
- **Posisi dan jadwal bus waktu nyata.** Wisatawan bisa menunggu sambil mengunjungi objek di dekat halte.
- **Kode QR di tiap koleksi yang memutar penjelasan audio.** Ini layanan informasi interaktif. Bila audionya diambil dari server, perlu jaringan; bila disimpan di aplikasi, bisa dipakai tanpa sinyal.

Perhatikan bahwa tidak semua teknologi pada kasus termasuk smart tourism. **Brosur digital, video promosi, dan tiket parkir daring** adalah e-tourism. Tiket daring pun tidak otomatis membatasi jumlah wisatawan: pembatasan baru terjadi bila ada kuota yang diatur sistem.

4. Manfaat dan batas

Gambar 1.16 meringkas manfaat dan batas beberapa teknologi.

Manfaat dan batas teknologi layanan pintar

Teknologi membantu keputusan; ia bukan pengganti petugas.

Teknologi	Manfaat	Batas dan risiko
Penghitung pengunjung	kepadatan terkendali, informasi jam sepi	sensor rusak = data tidak benar; perlu petugas yang bertindak
Sensor gelombang atau cuaca	peringatan cepat, zona aman ditandai	alat harus dirawat; tetap perlu pemantauan manual
Kartu wisata elektronik	armada disesuaikan jam ramai	data baru berguna bila dipakai untuk keputusan
Posisi bus waktu nyata	wisatawan memanfaatkan waktu tunggu	butuh jaringan; sebagian wisatawan tidak memakai aplikasi
Kode QR audio	informasi lebih kaya tanpa menambah pemandu	audio dari server butuh sinyal; sediakan cadangan

Kamera pada layanan ini bertugas menghitung kepadatan, bukan mengenali orang; data pribadi tetap dijaga.

Gambar 1.16 Manfaat dan batas teknologi layanan pintar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Manfaat umum: keselamatan lebih baik (peringatan cepat), kepadatan lebih terkendali, wisatawan mendapat informasi yang tepat waktu, pengelola bisa merencanakan petugas dan armada dengan dasar angka.

Batas dan tantangan:

- **Ketergantungan pada alat dan jaringan.** Sensor rusak, listrik padam, atau internet putus mengganggu layanan. Siapkan cadangan manual dan jadwal perawatan.
- **Data bukan keputusan.** Angka kepadatan hanya berguna bila ada orang atau aturan yang memakainya. Sensor tanpa petugas yang bertindak tidak menyelesaikan antrean.
- **Biaya dan kemampuan staf.** Alat perlu dibeli, dirawat, dan dioperasikan oleh orang yang terlatih.
- **Privasi.** Kamera pada layanan semacam ini bertugas **menghitung**, bukan mengenali orang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Data pribadi wisatawan dijaga seperti pada e-tourism (sub bab 1.3).

- **Kesenjangan.** Tidak semua wisatawan memakai aplikasi; informasi penting juga harus tersedia lewat papan dan petugas.

5. Model bisnis dan rantai nilai sederhana

Kisi-kisi membatasi pembahasan pada **model bisnis sederhana**. Cukup jawab tiga pertanyaan untuk setiap layanan pintar:

1. **Siapa penggunanya, dan apa nilainya?** Wisatawan mendapat informasi dan rasa aman; pengelola mendapat kendali.
2. **Dari mana biayanya, dan dari mana hasilnya?** Biaya: membeli alat, jaringan, pemeliharaan, gaji. Hasil: pendapatan tiket, penghematan tenaga, pengunjung yang puas dan datang lagi.
3. **Siapa saja mata rantainya?** Penyedia alat → pengelola destinasi → wisatawan → ulasan dan kunjungan ulang. Pada rantai nilai ini data menambah nilai: dari angka mentah menjadi keputusan yang menguntungkan.

Contoh hitungan sederhana ada pada Contoh 3.

6. Membaca pernyataan benar/salah tentang teknologi

Soal bentuk ini menilai tiap pernyataan secara terpisah. Tiga kebiasaan membantu:

1. **Tunjukkan bukti di teks.** Pernyataan benar bila isi kasus menjelaskannya. Pernyataan seperti "data tetap benar walau sensor rusak" bertentangan dengan alur data.
2. **Curigai kata mutlak.** "Dengan sendirinya", "otomatis menyelesaikan", "pasti", dan "tanpa petugas" biasanya mengubah pernyataan menjadi salah.
3. **Bedakan mengumpulkan dari memakai.** Mengumpulkan data belum tentu menghasilkan keputusan. Cek apakah kasus menyebut data itu dipakai untuk apa.

7. Istilah dasar yang perlu kamu kenal

Soal tentang smart tourism memakai beberapa istilah teknologi. Kamu tidak perlu menjadi ahli teknologi, tetapi sebaiknya paham arti dasarnya.

- **Sensor:** alat yang mengukur sesuatu dan mengubahnya menjadi data, misalnya jumlah orang yang lewat, tinggi ombak, atau suhu.
- **Perangkat terhubung (*Internet of Things*, IoT):** alat sehari-hari yang bisa mengirim data lewat internet, seperti penghitung di pintu, kamera, atau lampu jalan.
- **Server:** komputer yang menyimpan dan mengolah data supaya bisa dilihat dari banyak aplikasi.
- **Aplikasi atau dasbor:** tampilan yang menyajikan data dengan ringkas agar mudah dibaca, misalnya angka kepadatan dan status "buka" atau "tutup".
- **Data waktu nyata (*real-time*):** data yang diperbarui terus-menerus sehingga menggambarkan keadaan **sekarang**.
- **Data historis:** data lama yang tersimpan, berguna untuk melihat pola (misalnya jam ramai bulan lalu), tetapi bukan gambaran keadaan sekarang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Dua jenis data itu sama-sama berguna. Data historis membantu **merencanakan** (berapa petugas pada akhir pekan?), sedangkan data waktu nyata membantu **bertindak sekarang** (tahan antrean karena penuh).

8. Daya dukung dan keselamatan: mengapa data kepadatan penting

Setiap destinasi punya **daya dukung**, yaitu jumlah pengunjung yang masih dapat ditampung tanpa merusak kenyamanan, keselamatan, dan lingkungan. Ruang pamer sempit yang dimasuki 300 orang membuat koleksi sulit dilihat dan jalur evakuasi tersumbat. Pantai yang terlalu padat meningkatkan risiko anak hanyut dan sampah. Jalur pendakian yang terlalu ramai mempercepat erosi.

Karena itu pengelola menetapkan batas, misalnya 120 orang di ruang pamer. Smart tourism membuat batas itu **bisa dijalankan**: sensor menghitung, aplikasi memberi peringatan, dan petugas menahan antrean sebelum batas terlewati. Cara pengelolaan yang sering dipakai: **kuota** harian, **jam kunjungan** bergilir, **jalur satu arah**, dan **saran jam lain** lewat aplikasi. Tujuannya menjaga keselamatan dan pengalaman wisatawan sekaligus kelestarian destinasi.

9. Bila alat berhenti: rencana cadangan

Alat yang bergantung pada listrik dan jaringan pasti pernah gagal. Pengelola yang baik menyiapkan **rencana cadangan** supaya layanan tidak lumpuh:

1. **Beralih ke cara manual.** Petugas menghitung pengunjung dengan alat penghitung genggam atau catatan, dan memasang papan "penuh" secara manual.
2. **Komunikasikan.** Petugas berkoordinasi lewat radio atau telepon, dan aplikasi diberi pemberitahuan bahwa data sedang tidak tersedia.
3. **Catat kejadian** dan laporkan ke teknisi.
4. **Setelah alat pulih,** periksa dan sesuaikan kembali angkanya dengan hitungan manual supaya data kembali dapat dipercaya.

Rencana cadangan ini tidak bertentangan dengan teknologi. Ia justru bagian dari desain yang matang. Itulah sebabnya pernyataan seperti "bila sensor rusak, petugas perlu kembali mengatur secara manual" biasanya benar, sedangkan "aplikasi tetap menampilkan angka yang benar" biasanya salah.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menilai tiga pernyataan

Kolam renang umum Tirta Mulia (rekaan; fiktif) memasang sensor di pintu masuk dan keluar. Jumlah pengunjung di dalam tampil di papan layar dekat loket dan di aplikasi. Bila mencapai 120 orang, papan menampilkan "PENUH" dan petugas menahan antrean. Tentukan Benar atau Salah untuk setiap pernyataan.

1. Papan "PENUH" membantu mencegah kolam terlalu padat karena datanya langsung dipakai untuk menahan antrean.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Bila sensor rusak, papan tetap menampilkan jumlah yang benar karena jumlah kemarin sudah tersimpan.
3. Calon pengunjung yang melihat angka di aplikasi bisa memilih datang pada jam lain.

Langkah.

1. Data langsung → keputusan menahan antrean: ciri smart tourism. **Benar.**
2. Data kemarin adalah data lama. Tanpa sensor, jumlah sekarang tidak diketahui. **Salah.**
3. Informasi waktu nyata di aplikasi dapat dilihat dari rumah. **Benar.**

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Contoh 2: Data dan keputusannya

Isi tabel: apa data yang dikumpulkan dan keputusan apa yang mungkin diambil.

Teknologi	Data	Keputusan
Kamera kepadatan di pasar wisata	...	...
Sensor ketinggian air sungai di jalur arung jeram	...	...
Kartu masuk elektronik taman wisata	...	...

Langkah dan jawaban.

Teknologi	Data	Keputusan
Kamera kepadatan	jumlah orang per lorong tiap jam	mengatur jalur satu arah, menambah petugas, menyarankan jam lain
Sensor ketinggian air	tinggi air sekarang	menutup atau membuka jalur sesuai batas aman
Kartu masuk	jumlah dan jam masuk	menyesuaikan jumlah loket dan jadwal petugas

Contoh 3: Model bisnis sederhana

Pengelola museum rekaan membeli kamera penghitung pengunjung seharga Rp12.000.000 (sekali bayar) dengan biaya pemeliharaan Rp500.000 per bulan. Karena jadwal petugas pintu dapat diatur menurut data, pengeluaran gaji lembur turun Rp1.500.000 per bulan. Dalam berapa bulan biaya alat kembali?

Langkah.

1. Penghematan bersih per bulan = 1.500.000 − 500.000 = **Rp1.000.000**.
2. Waktu balik modal = 12.000.000 ÷ 1.000.000 = **12 bulan**.
3. Periksa: 12 × 1.000.000 = 12.000.000. ✓

Jawaban: sekitar **12 bulan**. Manfaat lain, seperti rasa aman dan kepuasan wisatawan, tidak masuk hitungan ini.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 4: Rencana cadangan saat sensor rusak

Pada pukul 10.00, sensor pintu Museum Layar Nusantara (rekaan; fiktif) berhenti mengirim data. Aplikasi menampilkan angka 62 yang tidak berubah sejak pukul 09.40. Batas ruang pamer 90 orang dan hari itu ramai rombongan sekolah. Petugas Dani bertanggung jawab di pintu. Susun tindakannya.

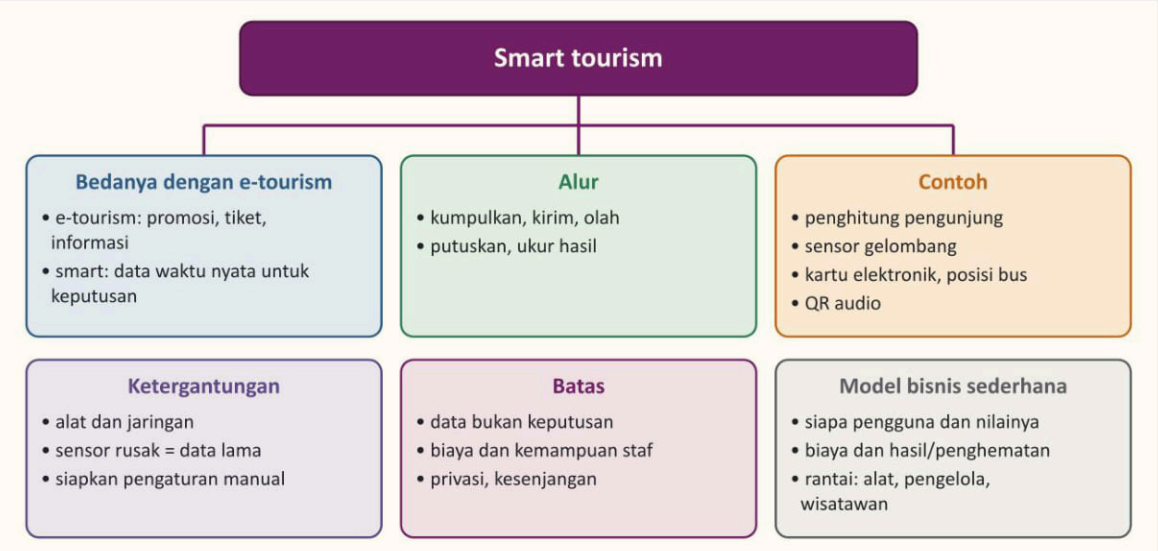
Langkah.

1. **Kenali masalah:** angka di aplikasi tidak berubah sejak 09.40, jadi itu data lama, bukan keadaan sekarang.
2. **Beralih ke manual:** Dani memakai penghitung genggam di pintu dan menghitung ulang orang di dalam bersama petugas ruang pamer.
3. **Cegah bahaya:** selama hitungan belum pasti, Dani menahan masuk bila ruang tampak penuh, tanpa menunggu angka aplikasi.
4. **Informasikan:** petugas menempel pemberitahuan "data kepadatan sementara tidak tersedia" dan melapor ke teknisi.
5. **Setelah sensor pulih,** hitungan manual dipakai untuk menyetel ulang angka.

Jawaban: beralih ke penghitungan manual, tetap menahan masuk sesuai batas, memberi tahu pengunjung dan teknisi, lalu menyetel ulang angka setelah sensor pulih. Mengandalkan angka 62 adalah kesalahan karena angka itu sudah lama.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.17 merangkum smart tourism: perbedaannya dengan e-tourism, alur, contoh, ketergantungan, batas, dan model bisnis.



Gambar 1.17 Peta konsep smart tourism. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Identifikasi data dan keputusan** dalam kasus: apa yang diukur, dan apa yang dilakukan berdasarkan angkanya?
2. **Tandai** mana yang e-tourism (promosi, tiket, brosur) dan mana yang smart tourism (data waktu nyata untuk keputusan).
3. **Tanyakan "bagaimana bila alatnya berhenti?"** Pernyataan tentang kerusakan sensor hampir selalu berkaitan dengan data lama dan pengaturan manual.
4. **Nilai satu pernyataan satu per satu.** Jangan terbawa kesimpulan umum.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Data tersimpan dianggap data sekarang.**
- **Promosi dianggap mengurangi kepadatan.** Video promosi menarik lebih banyak orang.
- **Tiket daring dianggap otomatis membatasi pengunjung.** Pembatasan perlu kuota.
- **Teknologi dianggap mengganti petugas.** Data hanya membantu keputusan.
- **Teknologi canggih dianggap selalu baik.** Alat bisa rusak dan perlu biaya serta pemeliharaan.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai pernyataan "pemasangan sensor otomatis menyelesaikan antrean tanpa petugas" sebagai benar. Sensor hanya menghitung. Antrean baru terkendali bila ada petugas atau aturan yang bertindak berdasarkan angkanya.

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut memuat lima pernyataan tentang sebuah aplikasi pantai. Untuk tiap pernyataan, tanyakan: apakah ini e-tourism atau smart tourism, dan apa yang terjadi bila alatnya berhenti?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada 2027 pengelola Pantai Wulan Kencana meluncurkan aplikasi. Isinya: brosur digital dan video promosi; pembelian tiket parkir daring; peringatan otomatis dari sensor gelombang yang langsung menandai zona berenang sebagai "tutup" pada peta aplikasi; serta data kamera penghitung kepadatan yang dipakai aplikasi untuk menyarankan pantai lain yang lebih sepi sebelum wisatawan berangkat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang aplikasi tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menambah video promosi di aplikasi akan mengurangi kepadatan pantai pada akhir pekan.
☐ B. Sensor gelombang yang langsung menutup zona berenang di peta adalah contoh smart tourism.
☐ C. Data kamera kepadatan membantu wisatawan memilih pantai lain sebelum mereka berangkat.
☐ D. Tiket parkir daring dengan sendirinya membatasi jumlah wisatawan yang masuk ke pantai.
☐ E. Bila sensor rusak, petugas perlu kembali memantau gelombang secara langsung.

Pembahasan **Kunci: B, C, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: E-tourism adalah penggunaan teknologi digital untuk promosi, informasi, dan transaksi wisata. Smart tourism memakai data yang terkumpul langsung (sensor, kamera, aplikasi) untuk mengatur layanan, keselamatan, dan pengalaman wisatawan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: promosi termasuk layanan digital, tetapi justru menarik lebih banyak wisatawan; kepadatan diatur lewat data kamera, bukan video.
• **Pernyataan 2** ✓ Data sensor dipakai secara langsung untuk keputusan keselamatan.
• **Pernyataan 3** ✓ Saran pantai lain dikirim lewat aplikasi sebelum wisatawan berangkat.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: pembelian daring mempermudah transaksi, tetapi tanpa kuota tidak membatasi jumlah wisatawan.
• **Pernyataan 5** ✓ Tanpa data sensor, peringatan otomatis tidak dapat diandalkan sehingga pemantauan manual diperlukan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

✎ LATIHAN

Untuk setiap pernyataan, cari buktinya di kasus sebelum memutuskan.

1. Pada 2027 Museum Batik Pesisir memasang sensor penghitung di pintu masuk dan keluar. Jumlah pengunjung yang berada di dalam ruang pamer tampil langsung di aplikasi museum. Bila jumlahnya mencapai 150 orang, aplikasi menyarankan wisatawan datang pada jam lain dan petugas menahan antrean di pintu. Museum juga memasang kode QR di

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

samping setiap koleksi; bila dipindai, kode itu memutar penjelasan audio dari server museum.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sistem penghitung itu membantu mencegah ruang pamer terlalu padat karena datanya langsung dipakai untuk menahan antrean.	○	○
Bila sensor di pintu rusak, aplikasi tetap menampilkan kepadatan yang benar karena datanya sudah tersimpan di server.	○	○
Saran datang pada jam lain membantu wisatawan merencanakan kunjungan sebelum mereka tiba di museum.	○	○

2. Pada 2027 Kota Tirta Laras meluncurkan kartu wisata elektronik yang dipakai untuk naik bus wisata kota dan masuk museum. Setiap kali kartu ditempelkan, datanya tercatat per jam. Dinas pariwisata memakai data itu untuk menambah armada bus pada jam-jam ramai. Aplikasi kota juga menampilkan posisi dan jadwal bus wisata secara langsung (real-time).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bila data tempelan kartu berhenti terkirim ke dinas, penambahan armada pada jam ramai tetap dapat diatur setepat sebelumnya.	○	○
Bila data menunjukkan jam ramai bergeser ke sore hari, dinas dapat memindahkan tambahan armada ke sore.	○	○
Wisatawan yang melihat di aplikasi bahwa bus masih jauh dapat memilih mengunjungi objek di dekat halte lebih dulu.	○	○

Kunci singkat: 1. 1B 2S 3B 2. 1S 2B 3B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Apa beda e-tourism dengan smart tourism, dan apa contoh masing-masing?
- Mengapa data kepadatan yang tersimpan di server tidak cukup bila sensor pintu rusak?
- **Yang harus kuingat:** smart tourism = data waktu nyata + keputusan; promosi dan tiket daring termasuk e-tourism; sensor rusak berarti data lama dan perlu pengaturan manual; data bukan pengganti petugas.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.4

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata

SMKULP-1.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **mengidentifikasi berbagai profesi pariwisata** dan **menerapkan sikap profesional**, termasuk memakai platform digital umum untuk memulai usaha. Pada soal latihan, kemampuan ini muncul dalam dua bentuk. Pertama, **memilih posisi kerja atau magang** yang cocok dengan minat dan kondisi seseorang. Kedua, **memilih peluang usaha** dari modal, keahlian, permintaan, dan pesaing, kadang dengan tabel perbandingan. Contoh resmi kedua pada halaman kisi-kisi membahas etika kerja dan pelayanan prima; bagian itu ada di sub bab 1.6. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan profesi pariwisata, tugas pokok, dan kompetensi utamanya;
- membedakan pekerjaan kantor dan pekerjaan lapangan, serta tour leader dan pemandu wisata;
- memilih posisi magang atau karier yang sesuai dengan minat dan kondisi;
- menjelaskan arti kewirausahaan pariwisata dan menemukan peluang usaha dari potensi sekitar;
- memilih ide usaha dengan menimbang modal, keahlian, permintaan, dan pesaing;
- menyusun langkah uji coba usaha dan menghitung hasil sederhana.

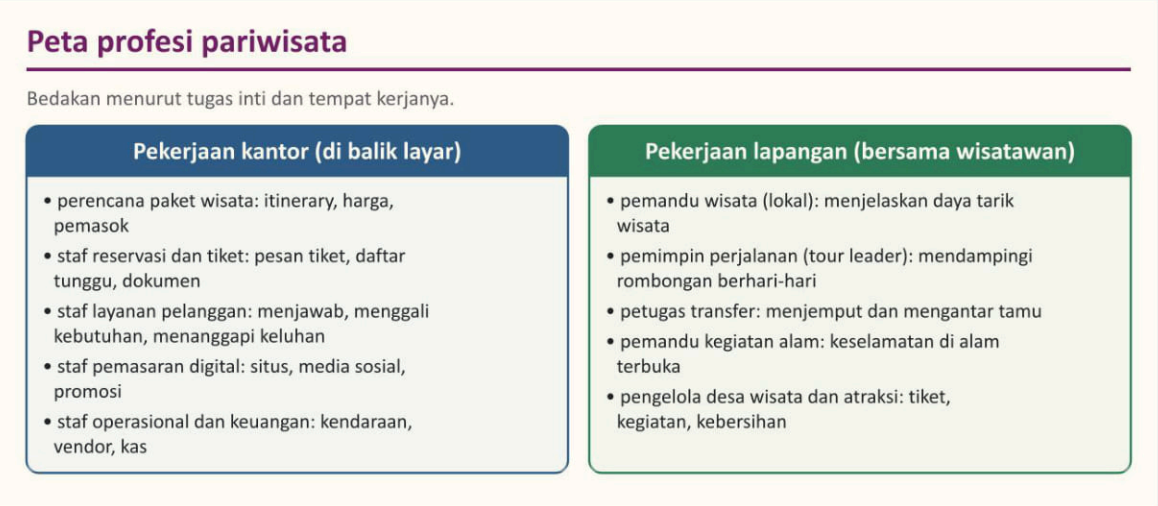
NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Peta profesi pariwisata

Industri pariwisata membuka banyak pintu kerja bagi lulusan SMK. Cara paling mudah memahaminya adalah membaginya menjadi pekerjaan **di kantor** dan pekerjaan **di lapangan**. Gambar 1.18 memperlihatkan petanya.



Gambar 1.18 Peta profesi pariwisata: pekerjaan kantor dan pekerjaan lapangan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pekerjaan kantor (di balik layar):

- **Perencana paket wisata** (*tour planner*): merancang itinerary, menghubungi hotel dan angkutan untuk menanyakan harga, menghitung biaya, dan menyusun paket. Teliti berhitung dan senang menyusun jadwal.
- **Staf reservasi dan tiket** (*ticketing*): memesankan tiket pesawat, kereta, kapal, dan kamar, menjaga daftar tunggu, dan mengurus dokumen. Harus cermat pada nama, tanggal, dan aturan operator.
- **Staf layanan pelanggan:** menerima pertanyaan lewat telepon atau pesan, menggali kebutuhan, dan menanggapi keluhan.
- **Staf pemasaran digital:** mengelola situs, media sosial, dan promosi daring (lihat sub bab 1.3).
- **Staf operasional dan keuangan:** mengatur kendaraan, vendor, kas, dan laporan.

Pekerjaan lapangan (bersama wisatawan):

- **Pemandu wisata** (*tour guide*, pramuwisata): memberi penjelasan dan petunjuk tentang daya tarik wisata serta membantu keperluan wisatawan di destinasi. Pemandu **lokal** menguasai satu tempat dengan sangat baik.
- **Pemimpin perjalanan** (*tour leader*): mendampingi rombongan sepanjang perjalanan, dari berangkat sampai pulang, dan mengurus jadwal, hotel, angkutan, serta kenyamanan peserta. Pekerjaannya sering memakan waktu berhari-hari di luar kota. Perbedaan lengkap dengan pemandu dibahas di sub bab 4.1.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Petugas transfer:** menjemput dan mengantar tamu di bandara, stasiun, atau pelabuhan (sub bab 4.3).
- **Pemandu kegiatan alam atau minat khusus:** mendampingi pendakian, susur sungai, atau pengamatan satwa dengan fokus keselamatan.
- **Pengelola desa wisata dan atraksi:** mengatur kunjungan, kegiatan warga, tiket, dan kebersihan.

Satu profesi bisa tampak mirip dengan yang lain. Pegangan terbaik adalah **tugas intinya** dan **tempat kerjanya**. Perencana paket paling banyak bekerja di kantor, sedangkan pemandu dan tour leader bekerja di lapangan.

2. Kompetensi yang dibutuhkan

Kompetensi adalah gabungan pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Beberapa kompetensi dibutuhkan hampir semua profesi:

- **komunikasi** lisan dan tertulis yang jelas dan sopan (Bab 2);
- **bahasa asing**, terutama bahasa Inggris, untuk melayani wisatawan mancanegara;
- **pengetahuan destinasi:** sejarah, budaya, jarak, jam buka, dan cara mencapainya;
- **teknologi digital:** pemesanan daring, aplikasi, peta, dan pembayaran nontunai;
- **berhitung:** biaya, harga, dan anggaran (Bab 3);
- **keselamatan dan pertolongan pertama** (Bab 2);
- **sikap profesional:** disiplin, jujur, sabar, rapi, dan melayani (sub bab 1.6).

Profesi tertentu menambah kompetensi khusus. Perencana paket menekankan ketelitian menghitung. Pemandu menekankan kemampuan bercerita dan berbicara di depan orang. Tour leader menekankan kepemimpinan dan ketahanan fisik. Petugas ticketing menekankan ketepatan dan kecermatan.

3. Memilih posisi kerja atau magang

Soal tentang magang menanyakan kecocokan **minat dan kondisi** seseorang dengan karakter pekerjaan. Gunakan tiga langkah:

1. **Tulis minat dan kemampuan** orang itu (menghitung? bercerita? memimpin?).
2. **Tulis batasan atau keinginannya** (tidak ingin bepergian berhari-hari, takut ketinggian, lebih suka bekerja di dalam ruangan).
3. **Cocokkan** dengan karakter pekerjaan pada peta profesi. Satu pilihan akan cocok di semua titik, sedangkan pengecoh cocok sebagian saja.

Contohnya, seseorang yang teliti menghitung, senang menyusun jadwal, dan tidak ingin sering memimpin rombongan berhari-hari paling cocok sebagai **perencana paket di kantor**. *Tour leader* juga mengurus jadwal, tetapi pekerjaannya memimpin rombongan di lapangan berhari-hari, jadi bertentangan dengan batasan orang itu.

4. Apa itu kewirausahaan pariwisata

Wirausaha adalah orang yang melihat peluang, menyiapkan modal dan keahlian, lalu menjalankan usaha sendiri dengan menanggung risikonya. **Kewirausahaan pariwisata**

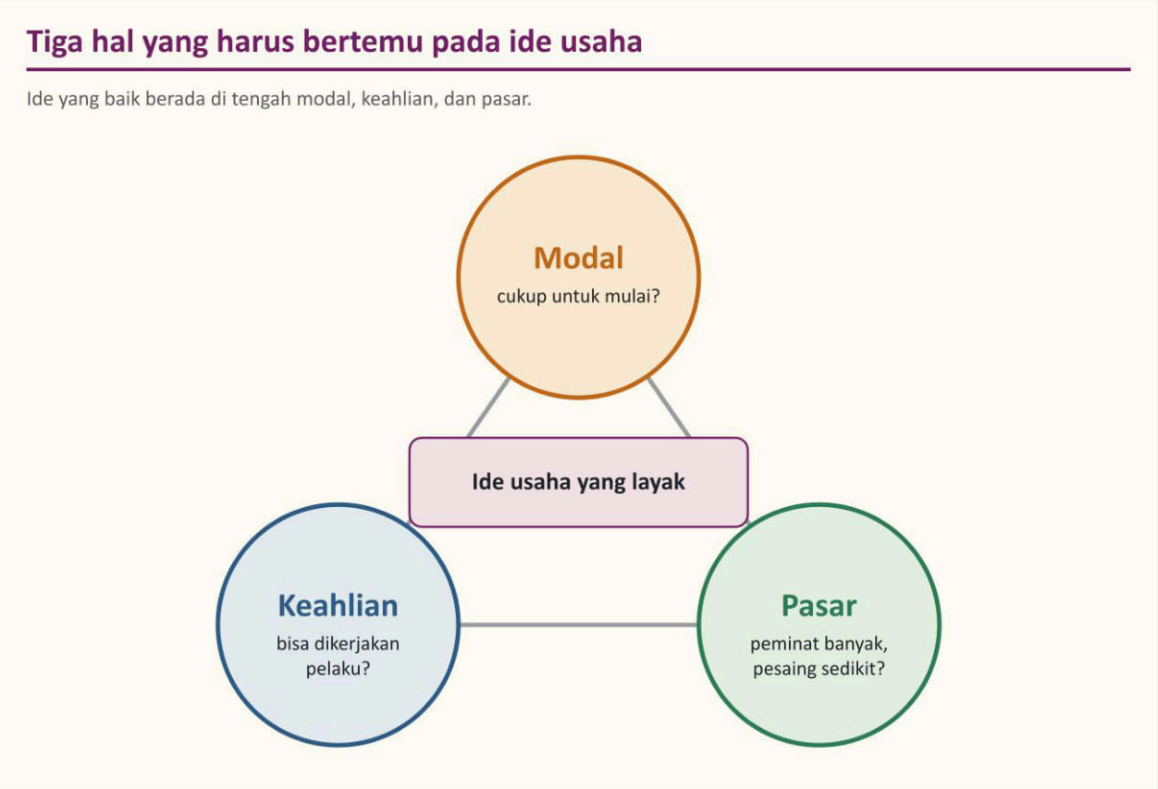
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

berarti menjalankan usaha yang melayani wisatawan. Banyak usaha pariwisata bisa dimulai dari kecil: jasa pemanduan, penyewaan peralatan, kelas kerajinan, paket kegiatan, penginapan rumahan, kuliner, suvenir, atau jasa foto.

Peluang biasanya muncul dari **kebutuhan wisatawan yang belum terlayani** di sekitar tempat tinggalmu. Wisatawan yang datang setiap hari ke sebuah sawah, tetapi tidak ada yang memandu, adalah peluang bagi orang yang fasih berbahasa asing dan mengenal tempat itu.

5. Tiga pertimbangan memilih ide usaha

Gambar 1.19 menunjukkan tiga hal yang harus bertemu.



Gambar 1.19 Ide usaha yang baik berada di tengah modal, keahlian, dan pasar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Modal.** Berapa uang yang tersedia dan berapa yang dibutuhkan untuk mulai? Ide yang modalnya melebihi kemampuan belum bisa dijalankan, seberapa pun menariknya.
2. **Keahlian.** Apakah pelaku menguasai pekerjaannya atau bisa belajar dengan cepat? Usaha jasa berbasis keahlian, seperti pemanduan, biasanya bermodal kecil karena yang dijual adalah kemampuan.
3. **Pasar.** Seberapa banyak calon pembeli, dan seberapa banyak **pesaing**? Banyak peminat dan sedikit pesaing adalah kombinasi terbaik. Banyak peminat tetapi banyak pesaing berarti perebutan ketat.

Untuk membandingkan beberapa ide, **saring bertahap**:

1. **Saring modal:** coret ide yang modalnya melebihi dana.
2. **Bandingkan permintaan:** dari yang tersisa, lihat peminat terbanyak.

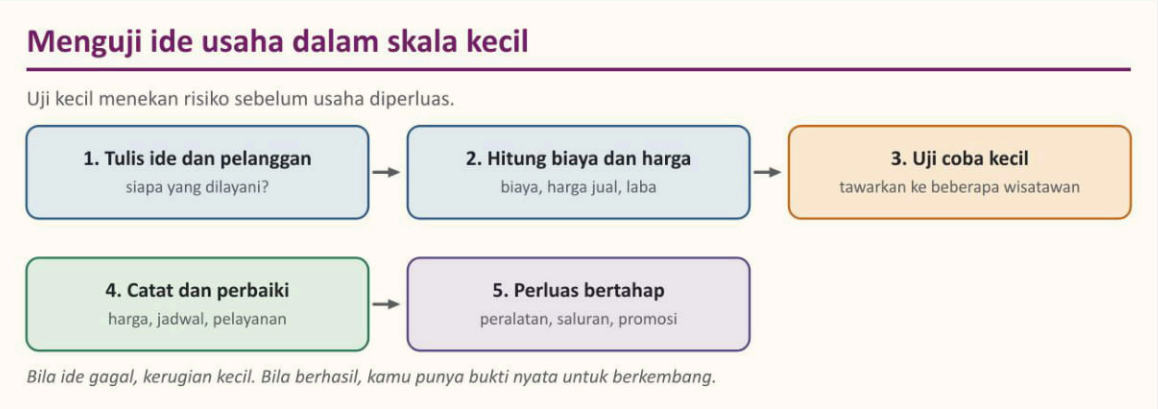
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Bandingkan pesaing:** bila peminat seimbang, pilih yang pesaingnya paling sedikit.
4. **Cek kecocokan keahlian** pelaku.

Perhatikan bahwa "peminat terbanyak" belum tentu yang terbaik. Kedai kopi berpeminat 200 per minggu tetapi modalnya Rp8.000.000 tidak cocok untuk kelompok bermodal Rp5.000.000.

6. Menguji ide sebelum menjual luas

Jangan langsung membeli banyak peralatan atau menjual ke banyak orang. Langkah yang aman ditunjukkan Gambar 1.20.



Gambar 1.20 Alur menguji ide usaha dalam skala kecil sebelum diperluas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tulis ide dan pelanggannya** dengan jelas.
2. **Hitung biaya dan harga** (biaya per kegiatan, harga jual, laba).
3. **Uji coba kecil:** tawarkan kepada beberapa wisatawan, catat respons dan keluhan.
4. **Perbaiki** (harga, materi, jadwal, pelayanan).
5. **Perluas bertahap:** tambah peralatan, saluran penjualan, dan promosi daring sesuai hasil uji.

Uji kecil menekan risiko. Bila ide gagal, kerugiannya kecil; bila berhasil, kamu punya bukti nyata untuk berkembang.

7. Memakai platform digital umum

Wirausaha kecil sekarang bisa memakai alat digital yang murah atau gratis: **peta daring** supaya lokasimu mudah ditemukan, **media sosial** untuk menunjukkan foto dan ulasan, **aplikasi pesan** untuk pemesanan, **platform pemesanan aktivitas** untuk menjangkau wisatawan baru (ada komisi, lihat sub bab 1.2), dan **pembayaran dengan kode QR**. Pilih alat yang cocok dengan pelangganmu dan pastikan informasinya benar serta diperbarui. Aturan perizinan dan sertifikasi (misalnya sertifikat kompetensi pemandu dan izin usaha) dapat berubah. Tanyakan ke dinas pariwisata setempat sebelum membuka usaha.

8. Sehari di pekerjaan: gambaran nyata beberapa profesi

Nama profesi baru terasa jelas bila kamu membayangkan harinya. Gambaran berikut rekaan, tetapi mewakili pola kerja yang sebenarnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Perencana paket wisata. Pagi hari ia membuka permintaan baru dari klien: sebuah sekolah ingin karya wisata dua hari dengan anggaran terbatas. Ia menanyakan tanggal dan jumlah peserta, menghubungi hotel dan perusahaan bus untuk meminta harga, lalu menyusun itinerary dan menghitung biaya per peserta di lembar kerja. Siang hari ia memeriksa jam buka tempat wisata dan menyesuaikan urutan kunjungan. Sore hari ia mengirim penawaran tertulis. Hampir seluruh kerjanya di kantor, dengan komputer dan telepon, dan ia harus teliti berhitung.

Staf reservasi dan tiket. Ia menerima pesanan tiket kereta untuk satu keluarga. Ia memeriksa ejaan nama sesuai kartu identitas, tanggal, dan jam, lalu menerbitkan tiket dan memeriksanya sekali lagi. Ketika penumpang membatalkan, ia membuka aturan operator: batas waktu perubahan, biaya, dan syarat. Ia juga mengelola daftar tunggu. Satu huruf yang salah pada nama bisa membuat tiket tidak berlaku, jadi ketelitiannya menjadi kunci.

Pemandu wisata lokal. Ia menyiapkan cerita tentang tempat yang akan dikunjungi, menyapa rombongan di titik kumpul, menjelaskan sejarah dan aturan di lokasi, menjaga rombongan tetap bersama, dan memperhatikan keselamatan. Ia bekerja di luar ruangan, berbicara banyak, dan harus bisa membaca suasana rombongan.

Tour leader. Ia berangkat bersama rombongan dari kota asal. Selama beberapa hari ia mengecek hotel dan bus setiap pagi, memegang dokumen, menghitung peserta, mengatur waktu makan dan istirahat, menyelesaikan masalah, dan melapor kepada biro. Ia jauh dari rumah, bekerja jam panjang, dan harus tahan fisik serta tenang.

Petugas transfer. Ia memantau jadwal kedatangan penerbangan, menunggu di pintu kedatangan dengan papan nama, membantu bagasi, mengantar tamu ke hotel dengan aman, dan mengabari biro. Ia sering bekerja pada jam tidak biasa dan harus tepat waktu.

Perhatikan bahwa semua profesi itu saling menopang. Hasil kerja perencana paket menjadi dasar kerja tour leader, dan ketelitian staf tiket menentukan apakah rombongan bisa berangkat.

9. Jenjang karier, PKL, dan pengembangan diri

Banyak lulusan SMK memulai dari **praktik kerja lapangan (PKL)** atau magang. PKL membantu kamu melihat pekerjaan sebenarnya, membangun jaringan, dan kadang menjadi pintu masuk kerja. Jenjang karier di biro dan destinasi umumnya bergerak dari pelaksana (staf atau pemandu), ke koordinator atau pemimpin tim, ke manajer operasional, lalu ke pimpinan usaha. Untuk naik jenjang, kamu perlu pengalaman, kemampuan memimpin, dan bukti kompetensi.

Beberapa cara mengembangkan diri:

- **Sertifikat kompetensi** sesuai profesi (misalnya pemandu), yang menunjukkan kemampuanmu telah diuji;
- **kemampuan bahasa asing,** terutama bahasa Inggris;
- **pengetahuan lokal:** sejarah, budaya, dan cerita tentang daerahmu;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **keterampilan digital,** seperti aplikasi pemesanan dan peta daring;
- **sikap profesional** yang konsisten, karena reputasi baik dibawa dari satu tempat kerja ke tempat kerja berikutnya.

10. Ciri wirausaha dan apa yang membuat usaha berbeda

Wirausaha yang bertahan biasanya memiliki beberapa ciri: **berani mengambil risiko yang terukur** (mencoba kecil dulu), **kreatif** menemukan peluang, **tekun** ketika hasil belum tampak, **mau belajar** dari keluhan pelanggan, dan **jujur** dalam harga dan janji.

Dalam pariwisata, persaingan bisa ketat. Usaha yang sama dengan semua pesaingnya hanya bersaing dengan harga. Karena itu pikirkan **apa yang membuat usahamu berbeda**: pengetahuan lokal yang dalam, cerita yang unik, kegiatan yang tidak ada di tempat lain, atau pelayanan yang lebih ramah. Pemandu yang membawakan cerita dengan bahasa asing yang baik berbeda dari pemandu yang hanya membaca papan informasi.

Ingat pula dua jenis biaya yang akan kamu pelajari lebih dalam di Bab 3: **biaya awal** (modal untuk peralatan, cetak, pendaftaran) dan **biaya berjalan** (transportasi, konsumsi, honor). Wirausaha pemula perlu menghitung keduanya sebelum menetapkan harga.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih ide usaha dari tabel

Empat siswa SMK memiliki modal bersama Rp5.000.000 untuk usaha di Desa Wisata Tirta Asri (rekaan; fiktif) pada 2027. Mereka mencari ide dengan pesaing paling sedikit, asalkan perkiraan pembelinya sedikitnya 50 per minggu. Hasil pengamatan mereka:

Ide usaha	Modal awal	Perkiraan pembeli per minggu	Pesaing di desa
Sewa sepeda	Rp7.000.000	90	belum ada
Kelas membuat anyaman	Rp3.000.000	60	belum ada
Warung es kelapa	Rp4.000.000	150	6 warung
Jasa foto wisatawan	Rp2.000.000	25	2 fotografer

Langkah.

1. **Saring modal** (≤ Rp5.000.000): sewa sepeda (Rp7.000.000) gugur. Tersisa kelas anyaman, es kelapa, jasa foto.
2. **Bandingkan permintaan:** es kelapa 150, anyaman 60, foto 25.
3. **Bandingkan pesaing:** es kelapa sudah punya 6 pesaing; anyaman belum ada; foto ada 2.
4. Terapkan kriteria kelompok: peminat ≥ 50 menggugurkan jasa foto (25). Dari es kelapa (6 pesaing) dan anyaman (0 pesaing), pesaing paling sedikit adalah anyaman.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: kelas membuat anyaman: modal terjangkau, 60 pembeli per minggu (memenuhi batas 50), dan belum ada pesaing. Bila kriterianya berbeda, misalnya peminat terbanyak, jawabannya bisa berubah. Karena itu selalu ikuti kriteria yang tertulis di soal.

Contoh 2: Memilih posisi magang

Bayu (rekaan; fiktif) suka berbicara di depan orang, hafal cerita sejarah kotanya, dan senang bekerja di luar ruangan. Ia kurang suka mengurus laporan dan angka. Posisi magang apa yang paling cocok: perencana paket, staf ticketing, atau pemandu wisata lokal?

Langkah.

1. Minat: berbicara, bercerita sejarah, di luar ruangan.
2. Batasan: kurang suka laporan dan angka.
3. Perencana paket dan staf ticketing banyak berhitung dan bekerja di kantor → tidak cocok.
4. Pemandu wisata lokal berbicara dan bercerita di lapangan → cocok.

Jawaban: pemandu wisata lokal.

Contoh 3: Menghitung hasil uji coba

Nia (rekaan; fiktif) menguji jasa pemandu sawah selama sebulan: 10 tur dengan tarif Rp150.000 per tur. Biaya per tur Rp20.000 untuk transportasi, ditambah Rp50.000 untuk mencetak kartu nama sekali saja. Berapa laba bulan itu, dan apakah ide itu layak dilanjutkan?

Langkah.

1. Pendapatan = 10 × 150.000 = **Rp1.500.000**.
2. Biaya = (10 × 20.000) + 50.000 = 200.000 + 50.000 = **Rp250.000**.
3. Laba = 1.500.000 − 250.000 = **Rp1.250.000**.
4. Periksa: laba per tur = 150.000 − 20.000 = 130.000; 10 × 130.000 = 1.300.000 dikurangi 50.000 = 1.250.000. ✓

Jawaban: laba **Rp1.250.000** untuk 10 tur. Ide layak dilanjutkan, dan Nia dapat memperluas pelan-pelan, misalnya menambah jam tur atau memakai platform pemesanan aktivitas.

Contoh 4: Kapan modal usaha kembali

Rani (rekaan; fiktif) membeli 10 pelampung dan 10 helm untuk menyewakan perlengkapan susur sungai kepada pengelola wisata, seharga total Rp4.000.000. Ia menyewakan setiap set Rp20.000 per orang. Biaya pembersihan dan perawatan Rp2.000 per set setiap kali dipakai. Bila rata-rata 30 set disewa setiap akhir pekan, berapa akhir pekan agar modal kembali?

Langkah.

1. Pendapatan per akhir pekan = 30 × Rp20.000 = **Rp600.000**.
2. Biaya perawatan = 30 × Rp2.000 = **Rp60.000**.
3. Laba per akhir pekan = 600.000 − 60.000 = **Rp540.000**.
4. Modal kembali setelah = 4.000.000 ÷ 540.000 ≈ 7,4, dibulatkan ke atas menjadi **8 akhir pekan**.
5. Periksa: 7 akhir pekan × 540.000 = 3.780.000 (belum), 8 × 540.000 = 4.320.000 (sudah). ✓

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jawaban: modal kembali pada akhir pekan ke-**8**. Pembulatan ke atas dipakai karena pada akhir pekan ke-7 modal belum kembali sepenuhnya. Rani juga perlu memikirkan perlengkapan yang rusak dan musim sepi.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.21 merangkum profesi kantor dan lapangan, kompetensi, cara memilih posisi dan ide usaha, serta cara memulai.



Gambar 1.21 Peta konsep profesi dan kewirausahaan pariwisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Catat minat dan batasan** orang dalam kasus, lalu cocokkan dengan karakter pekerjaan.
2. **Untuk soal usaha,** saring bertahap: modal, permintaan, pesaing, keahlian.
3. **Ikuti kriteria soal.** Bila soal berkata "pesaing paling sedikit" atau "modal terjangkau", itulah yang menentukan.
4. **Ingat prinsip uji kecil.** Langkah yang aman dan bertahap lebih tepat daripada investasi besar di awal.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Usaha bermodal besar** (kantor, armada, renovasi) padahal modal kecil.
- **Ide populer yang melebihi modal** (peminat banyak, modal tidak cukup).
- **Mengabaikan keahlian pelaku.** Ide bermodal kecil tetapi tidak memakai keahlian yang dimiliki dan peluang yang kosong adalah pengecoh.
- **Profesi tertukar:** pemandu, *tour leader*, dan petugas transfer sama-sama di lapangan, tetapi tugasnya berbeda.
- **Langsung menjual luas** sebelum menguji.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "menjadi penjual ulang paket tur biro besar" untuk lulusan bermodal Rp3.000.000 yang fasih berbahasa Inggris dan tinggal di dekat sawah terasering yang ramai. Modalnya memang kecil, tetapi pilihan itu tidak memakai keahlian bahasa dan peluang pemanduan yang belum terisi di desanya.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menyajikan lima ide usaha dalam satu tabel. Saring modal lebih dulu, baru bandingkan permintaan dan pesaing.

►. Lima siswa SMK berencana membuka usaha di Bumi Perkemahan Pinus Asri pada 2027 dengan modal bersama Rp5.000.000. Mereka mencari ide yang modalnya terjangkau, peminatnya banyak, dan pesaingnya paling sedikit. Hasil pengamatan mereka sebagai berikut.

Ide usaha	Modal awal	Perkiraan pembeli per minggu	Pesaing di lokasi
Sewa tenda dan alat kemah	Rp6.000.000	120	belum ada
Kedai kopi	Rp8.000.000	200	5 kedai
Jasa foto	Rp4.000.000	30	2 fotografer
Kaus suvenir	Rp5.000.000	40	3 toko
Paket api unggun dan jelajah malam berpemandu	Rp2.000.000	80	belum ada

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Ide usaha yang paling tepat dipilih adalah ....

A. Sewa tenda dan alat kemah
B. Kedai kopi
C. Jasa foto
D. Kaus suvenir
E. Paket api unggun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Peluang usaha dinilai dari kemampuan modal, besarnya permintaan, dan persaingan. Ide yang permintaannya besar tetapi melebihi modal belum dapat dijalankan.

Langkah:

1. Modal ≤ Rp5.000.000: jasa foto, kaus suvenir, paket api unggun.
2. Dari ketiganya, peminat terbanyak dan tanpa pesaing: paket api unggun (80 per minggu).

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: peminatnya banyak dan belum ada pesaing, tetapi modalnya Rp6.000.000, melebihi modal kelompok.
- **B.** ✗ Peminat terbanyak, tetapi modal Rp8.000.000 dan pesaingnya paling banyak.
- **C.** ✗ Modal terjangkau, tetapi peminatnya paling sedikit dan sudah ada pesaing.
- **D.** ✗ Jebakan: modalnya tepat Rp5.000.000, tetapi peminatnya sedikit dan sudah ada tiga toko pesaing.
- **E.** ✓ Modal terjangkau, peminat terbanyak di antara yang terjangkau, dan belum ada pesaing.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Tulis minat, modal, dan batasan orang dalam kasus sebelum memilih.

1. Dimas lulus dari SMK jurusan Usaha Layanan Pariwisata pada 2027. Ia fasih berbahasa Inggris dan tinggal di desa dekat sawah terasering yang setiap hari dikunjungi wisatawan asing, tetapi belum ada layanan pemanduan di sana. Modalnya Rp3.000.000 dan ia belum memiliki kantor atau kendaraan. Dimas ingin langsung berwirausaha di bidang pariwisata. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Peluang usaha yang paling sesuai untuk dimulai Dimas adalah ....

A. Mendirikan biro perjalanan wisata lengkap dengan kantor dan armada sendiri
B. Membeli dua mobil bekas untuk disewakan kepada wisatawan beserta sopirnya
C. Merenovasi rumah orang tuanya menjadi homestay dengan lima kamar tamu
D. Menjadi penjual ulang paket tur biro besar dan menunggu komisi penjualan
E. Menawarkan jasa pemanduan di sawah terasering lewat platform daring

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Ayu, siswa kelas XII SMK Usaha Layanan Pariwisata, akan memilih tempat magang pada 2027. Ia teliti menghitung, senang merancang jadwal perjalanan, dan suka menghubungi hotel atau penyedia transportasi untuk menanyakan harga. Namun, ia tidak ingin sering bepergian berhari-hari memimpin rombongan. Gurunya menyarankan memilih posisi yang paling sesuai dengan minat itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Posisi magang yang paling sesuai untuk Ayu adalah ....

A. Perencana paket wisata di kantor biro perjalanan
B. Tour leader yang mendampingi rombongan luar kota
C. Pemandu wisata lokal yang menjelaskan objek wisata
D. Pemandu kegiatan alam terbuka di taman nasional
E. Petugas transfer yang menjemput tamu di bandara

Kunci singkat: 1. E 2. A

✔ PERIKSA DIRI

- Apa beda perencana paket wisata dengan *tour leader* dari sisi tempat dan sifat pekerjaannya?
- Urutkan langkah menyaring ide usaha dari sebuah tabel perbandingan.
- **Yang harus kuingat:** profesi kantor vs lapangan; usaha jasa berbasis keahlian bermodal kecil; modal, keahlian, pasar (permintaan dan pesaing); uji kecil dulu, perluas kemudian.



Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima

SMKULP-1.6

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima** dalam melayani wisatawan. Contoh resmi kedua pada halaman kisi-kisi berbentuk tiga pernyataan yang harus dinilai benar atau salah tentang etika kerja dan pelayanan prima. Dalam soal latihan, kamu membaca situasi: pelanggan kesal, permintaan yang melanggar aturan, antrean yang harus adil, atau pelanggan yang belum tahu apa yang ia butuhkan. Lalu kamu memilih **semua tindakan yang sesuai** (pilih lebih dari satu) atau satu tindakan yang paling tepat. Sub bab ini juga muncul sebagai dasar sikap di Bab 4. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan etika kerja dan sikap profesional dalam pelayanan pariwisata;
- menjelaskan pelayanan prima dengan model sikap, perhatian, dan tindakan (3A);
- menanggapi pelanggan yang kecewa, termasuk bila kesalahannya datang dari pelanggan sendiri;
- menjaga keadilan antarpelanggan dan menaati aturan antrean atau daftar tunggu;
- menggali kebutuhan pelanggan sebelum menyarankan, dan menolak permintaan yang melanggar aturan dengan sopan;
- menjaga kejujuran dan kerahasiaan pelanggan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Etika kerja: dasar kepercayaan

Etika kerja adalah nilai dan aturan sikap yang menuntun seseorang dalam bekerja: mana yang pantas dan mana yang tidak. Di pariwisata, pelanggan sering menitipkan uang, dokumen, dan rasa aman kepada orang yang baru ia kenal. Karena itu kepercayaan adalah modal utama. Nilai-nilai pokoknya:

- **Jujur.** Memberi informasi dan tagihan apa adanya, tidak memalsukan dokumen atau nilai pembayaran.
- **Disiplin dan tepat waktu.** Menepati jadwal dan batas waktu, karena keterlambatan satu orang mengganggu banyak orang.
- **Bertanggung jawab.** Mengakui kesalahan, memperbaikinya, dan tidak melempar kesalahan.
- **Adil.** Memperlakukan pelanggan sama sesuai aturan, tidak mengutamakan kenalan atau yang memberi imbalan.
- **Menjaga rahasia.** Tidak membicarakan urusan, data, atau permintaan pelanggan kepada orang lain.
- **Menaati aturan dan wewenang.** Hanya menjanjikan hal yang berada dalam wewenangnya.
- **Rapi dan santun.** Berpakaian, berbicara, dan bersikap sesuai standar tempat kerja.

2. Sikap profesional

Sikap profesional adalah penerapan etika itu dalam tindakan sehari-hari. Ciri-cirinya:

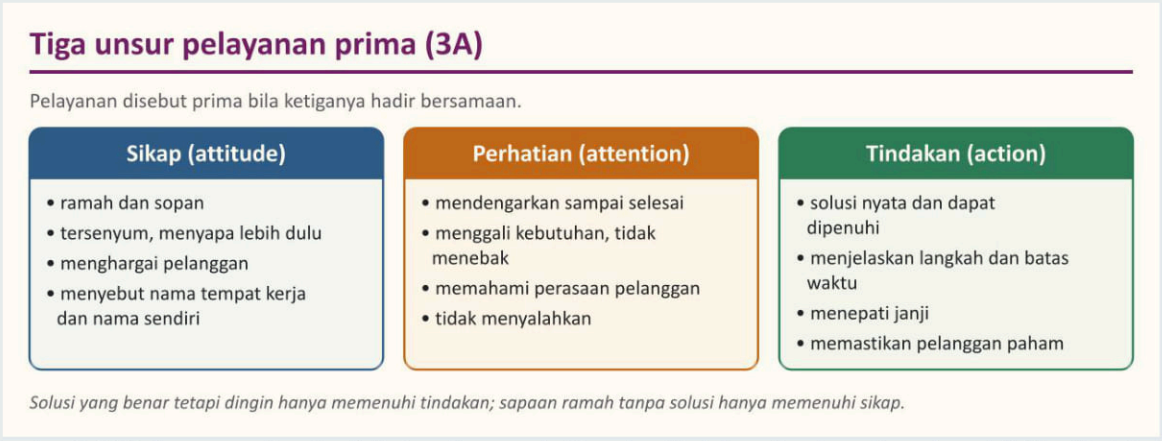
- menguasai pekerjaan dan terus belajar;
- tetap tenang dan sopan walau pelanggan kesal atau pekerjaan menumpuk;
- fokus pada **solusi**, bukan mencari siapa yang salah;
- menolak permintaan yang melanggar aturan **dengan sopan dan tegas**, lalu menawarkan jalan yang benar;
- tidak menerima atau meminta imbalan yang memengaruhi keputusan, misalnya uang terima kasih dari vendor agar memilihnya;
- menjaga nama baik tempat kerja, termasuk saat berada di media sosial.

Perhatikan bahwa profesional tidak berarti kaku. Kamu boleh ramah dan hangat, tetapi tidak boleh melanggar aturan demi menyenangkan pelanggan.

3. Pelayanan prima dan tiga unsurnya (3A)

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan terbaik yang mampu memenuhi dan bila mungkin melampaui harapan pelanggan, dengan tetap sesuai aturan. Cara mudah mengingatnya adalah **3A** (Gambar 1.22).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.22 Pelayanan prima terdiri atas sikap, perhatian, dan tindakan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Sikap (*attitude*).** Ramah, sopan, menghargai, tersenyum, menyapa lebih dulu, dan menunjukkan kemauan membantu. Contoh: menyebut nama tempat kerja dan nama sendiri saat menjawab telepon.
2. **Perhatian (*attention*).** Mendengarkan sungguh-sungguh, menggali kebutuhan, memahami perasaan pelanggan, dan tidak menebak. Contoh: menanyakan tanggal, anggaran, dan minat sebelum menyarankan paket.
3. **Tindakan (*action*).** Memberi solusi nyata yang tepat dan dapat dipenuhi, menepati janji, serta memastikan pelanggan paham. Contoh: menjelaskan cara memperbaiki kesalahan beserta batas waktunya.

Dalam praktik, pelayanan prima tampak pada beberapa ciri yang saling melengkapi: **ramah** (sikap hangat dan sopan), **cepat** (tidak membuat pelanggan menunggu tanpa kabar), **tepat** (informasi dan tindakan sesuai kebutuhan, bukan sekadar cepat), **adil** (semua pelanggan dihargai), **empati** (berusaha memahami perasaan pelanggan), dan **konsisten** (mutu layanan sama di hari yang sibuk maupun sepi). Ketika salah satu ciri hilang, pelanggan langsung merasakannya: cepat tetapi tidak tepat membuat pelanggan harus kembali, dan tepat tetapi dingin membuat pelanggan merasa tidak dihargai.

Satu tindakan hanya disebut prima bila **ketiganya hadir**. Solusi yang benar tetapi disampaikan dingin hanya memenuhi tindakan. Sapaan yang ramah tetapi tidak menyelesaikan masalah hanya memenuhi sikap.

4. Menghadapi pelanggan yang kecewa

Pelanggan kecewa tidak selalu marah kepadamu, tetapi kamulah orang yang ia temui. Gambar 1.23 menunjukkan alur yang aman.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 1.23 Alur melayani pelanggan yang kecewa: sapa, dengarkan, minta maaf atas ketidaknyamanan, selesaikan, tindak lanjuti. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Sapa dan persilakan.** Perhatian pertama menenangkan: menyapa, mempersilakan duduk, dan menatap pelanggan.
2. **Dengarkan sampai selesai** tanpa memotong. Catat fakta pentingnya.
3. **Tunjukkan empati dan minta maaf atas ketidaknyamanan.** Ini tidak berarti mengaku bersalah. Kalimat seperti "Mohon maaf atas ketidaknyamanannya, saya bantu periksa sekarang" menghargai perasaan tanpa menyalahkan siapa pun.
4. **Periksa fakta,** lalu **jelaskan solusi dan batas waktunya** dengan bahasa yang mudah.
5. **Tindak lanjuti** sampai selesai, dan pastikan pelanggan puas atau tahu langkah berikutnya.

Bila kesalahan berasal dari pelanggan sendiri, misalnya ejaan nama keliru pada pesan yang ia kirim, prinsipnya sama. Jangan membuka percakapan dengan menunjuk bahwa pelanggan yang keliru. Fakta itu boleh dijelaskan dengan lembut sebagai bagian dari solusi ("Menurut pesan pemesanan, ejaannya tertulis begini. Kita bisa mengoreksinya sampai pukul sekian"). Pelanggan tetap disapa dan dihargai perasaannya. Yang dibutuhkan pelanggan adalah solusi, bukan pembuktian siapa yang salah.

5. Adil kepada semua pelanggan

Bayangkan kamu sedang melayani seorang pelanggan ketika pelanggan kedua datang dengan wajah kesal. Ada dua kesalahan yang umum: mengabaikan pelanggan kedua, atau meninggalkan pelanggan pertama begitu saja. Pelayanan prima menjaga **keduanya**: selesaikan pelanggan yang hampir selesai, sapa pelanggan kedua dan sampaikan bahwa kamu akan segera melayaninya, mungkin dengan mempersilakannya duduk. Pelanggan yang menunggu tetap dihargai dan pelanggan yang sedang dilayani tidak merasa dikorbankan.

Prinsip adil juga berlaku untuk **antrean dan daftar tunggu**:

- layani menurut **urutan**;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- hormati **batas waktu** yang ditetapkan (misalnya orang pertama di daftar tunggu diberi satu jam untuk mengonfirmasi);
- bila batas waktu habis tanpa jawaban, tawarkan kepada orang berikutnya **dalam daftar**;
- jangan mendahulukan teman, saudara, atau orang yang siap membayar tunai sekarang bila itu melanggar urutan.

6. Menggali kebutuhan sebelum menyarankan

Pelanggan sering berkata, "Saya belum tahu mau ke mana, tolong sarankan." Kesalahan yang umum adalah langsung menawarkan paket termahal atau mengirim semua pilihan. Alurnya yang tepat:

1. **Sapa dan perkenalkan diri** (nama tempat kerja dan nama kamu).
2. **Gali kebutuhan:** tanggal, jumlah orang, anggaran, minat, dan kebutuhan khusus.
3. **Sarankan dua atau tiga pilihan yang sesuai**, bukan seluruh daftar.
4. **Ulangi kesimpulan** yang disepakati agar kedua pihak sama-sama paham.
5. **Penuhi permintaan lanjutan** (misalnya penawaran tertulis) dan tepati janji waktu.

Menebak bahwa pelanggan "pasti mau yang terbaik" (termahal) adalah kesalahan, karena kamu belum tahu anggarannya. Mengirim seluruh pilihan tanpa menyaring juga kurang membantu karena pelanggan menjadi bingung.

7. Jujur, rahasia, dan menolak dengan sopan

Pelanggan kadang meminta sesuatu yang tidak boleh dikabulkan. Contoh yang klasik adalah **kuitansi yang nilainya dinaikkan** agar klaim di kantornya lebih besar. Membuat kuitansi yang tidak sesuai dengan pembayaran adalah pemalsuan, siapa pun pemakainya, dan tidak boleh dikabulkan walau pelanggan berjanji memesan lebih banyak atau hanya meminta "sedikit".

Cara menanggapinya:

1. **Tolak dengan sopan dan jelas,** sebutkan alasannya ("Kami hanya dapat menerbitkan kuitansi sesuai nilai yang dibayar").
2. **Tawarkan jalan yang benar** yang tetap membantu, misalnya rincian biaya resmi yang lengkap untuk laporan dinasnya.
3. **Jaga rahasia.** Jangan menceritakan permintaan itu kepada pelanggan lain, rekan yang tidak berkepentingan, atau media sosial. Bila perlu, laporkan hanya kepada atasan.

Pola ini berlaku untuk banyak situasi: diminta menyembunyikan biaya, mengubah tanggal agar terlihat lebih awal, menerima imbalan dari vendor, atau menjanjikan sesuatu di luar wewenang.

8. Wewenang: apa yang boleh dijanjikan

Setiap posisi punya batas wewenang. Staf layanan boleh menjelaskan kebijakan, memeriksa data, dan meneruskan masalah. Mengubah harga, memberi potongan, atau membuat pengecualian aturan biasanya wewenang atasan. Janji di luar wewenang berisiko tidak bisa ditepati, dan itu lebih merusak kepercayaan daripada berkata jujur, "Saya akan menyampaikannya kepada atasan dan mengabari Bapak sebelum pukul 17.00."

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Etika di telepon dan pesan singkat

Banyak layanan pariwisata dimulai dari telepon atau pesan. Sapa dengan menyebut nama tempat kerja dan namamu, dengarkan tanpa memotong, catat, ulangi hal penting, dan tutup dengan salam serta janji tindak lanjut bila ada. Pada pesan tertulis, balas dengan bahasa sopan, jelas, dan tidak berbelit; hindari singkatan yang membingungkan.

10. Kalimat yang menolong

Sikap yang baik harus terdengar dalam kata-kata. Kalimat berikut membantu menjaga nada tetap sopan dan berorientasi solusi.

Situasi	Kurang tepat	Lebih tepat
Membuka telepon	"Halo?"	"Selamat siang, Biro Wisata Lintas Nusa, dengan Dewi. Ada yang bisa saya bantu?"
Pelanggan sedang menunggu	"Tunggu, saya sibuk."	"Mohon ditunggu sebentar ya, Bu. Saya selesaikan satu pelanggan dulu, lalu segera melayani Ibu."
Tidak bisa mengabulkan	"Tidak bisa."	"Mohon maaf, kami hanya dapat menerbitkan kuitansi sesuai nilai pembayaran. Saya bantu siapkan rincian biayanya."
Belum tahu jawabannya	"Saya tidak tahu."	"Saya cek dulu kepada atasan dan mengabari Bapak sebelum pukul 17.00."
Menutup pembicaraan	"Ya sudah."	"Jadi kita sepakat berangkat pukul 06.00 dari hotel. Terima kasih, Bu, kami hubungi lagi besok."

Perhatikan polanya: **sapa, tawarkan bantuan, jelaskan dengan sopan, beri jalan keluar, ulangi kesepakatan**.

11. Menghadapi beberapa tipe pelanggan

Pelanggan tidak sama. Pelayanan prima menyesuaikan diri tanpa mengorbankan aturan.

- **Pelanggan yang marah:** tetap tenang, rendahkan nada suara, dengarkan sampai habis, jangan membalas dengan emosi. Kemarahan biasanya berasal dari kekhawatiran, bukan serangan pribadi.
- **Pelanggan yang banyak menuntut:** catat satu per satu, jelaskan mana yang bisa dipenuhi dan mana yang tidak beserta alasannya, tawarkan alternatif.
- **Pelanggan yang bingung:** gunakan bahasa sederhana, tawarkan dua atau tiga pilihan, dan ulangi kesimpulan.
- **Pelanggan yang tergesa-gesa:** langsung ke inti, cepat, tetapi tetap cermat memeriksa data.
- **Pelanggan lansia atau berkebutuhan khusus:** berbicara lebih pelan dan jelas, sediakan tempat duduk, jangan berasumsi, dan tanyakan bantuan apa yang dibutuhkan.

12. Profesional di media sosial dan ulasan daring

Sikap profesional tidak berhenti di meja kerja. Ulasan di internet dan unggahan di media sosial bisa dilihat banyak orang. Beberapa pegangan:

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Balas ulasan buruk dengan sopan**, ucapkan terima kasih atas masukan, dan tawarkan penyelesaian lewat saluran pribadi.
- **Jangan membuka identitas atau cerita pelanggan** di media sosial.
- **Jangan membuat atau meminta ulasan palsu.** Ulasan palsu menipu calon wisatawan dan merusak kepercayaan.
- **Jangan menjelekkan pesaing.** Tunjukkan keunggulan layananmu tanpa merendahkan pihak lain.
- **Hati-hati dengan unggahan pribadi** yang menyangkut tempat kerja, rekan, atau pelanggan.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Tanggapan terhadap pelanggan yang kesal karena salahnya sendiri

Pak Yoga datang ke biro pukul 16.30 (2027). Tiket pesawat anaknya tercetak dengan tanggal keberangkatan yang keliru, dan setelah dicek, tanggal itu tertulis salah pada formulir yang ia isi sendiri. Ika, staf biro, sedang menelepon vendor dan hampir selesai. Maskapai memperbolehkan perubahan tanggal paling lambat 24 jam sebelum terbang, dengan biaya Rp150.000, dan penerbangan baru besok sore. Bagaimana tanggapan Ika yang sesuai pelayanan prima?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah. Periksa tiga unsur 3A.

1. **Sikap:** Ika menyelesaikan telepon dengan sopan, menyapa Pak Yoga, dan mempersilakannya duduk. Ika **tidak** membuka dengan "Ini kan salah Bapak sendiri."
2. **Perhatian:** Ika mendengarkan keluhan Pak Yoga dan memeriksa data pemesanan.
3. **Tindakan:** Ika menjelaskan bahwa penerbangan baru besok sore sehingga perubahan masih bisa dilakukan, berapa biayanya, dan apa yang perlu dilakukan sekarang.
4. Ika tidak menawarkan membayar biaya perubahan dari kantong biro karena itu di luar wewenangnya, dan tidak berjanji menggratiskan.

Jawaban: tindakan yang prima adalah menyapa dan meminta maaf atas ketidaknyamanan, memeriksa data, lalu menjelaskan cara koreksi, biaya, dan batas waktunya. Solusi tanpa sapaan, atau sapaan tanpa solusi, bukan jawaban.

Contoh 2: Daftar tunggu

Mia (rekaan; fiktif) mengelola daftar tunggu kamar rombongan. Satu kamar dibatalkan pukul 13.10, dan ia menghubungi orang pertama dalam daftar. Aturan biro: batas konfirmasi 30 menit sejak dihubungi. Pukul 13.25 orang itu belum menjawab, sementara kerabat Mia datang dan siap membayar. Apa yang harus dilakukan Mia?

Langkah.

1. Batas konfirmasi orang pertama = 13.10 + 30 menit = **13.40**.
2. Pukul 13.25 batas belum habis → orang pertama masih berhak.
3. Kerabat Mia berada **di luar daftar** → tidak boleh mendahului daftar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Setelah 13.40 tanpa jawaban → tawarkan ke orang kedua dalam daftar.

Jawaban: tunggu sampai pukul 13.40, lalu hubungi orang kedua dalam daftar. Menyerahkan kamar kepada kerabat melanggar keadilan, menelepon orang kedua sebelum batas habis melanggar hak orang pertama, dan menahan kamar tanpa batas merugikan seluruh daftar.

Contoh 3: Menilai tiga pernyataan tentang etika kerja

Vendor transportasi menawarkan Rina, staf perencana paket (rekaan; fiktif), "uang terima kasih" Rp500.000 setiap bulan agar selalu memilih perusahaannya. Perusahaan itu harganya paling mahal di antara tiga vendor. Tentukan Benar atau Salah.

1. Rina boleh menerima uang itu asalkan tetap memilih berdasarkan harga.
2. Rina sebaiknya menolak dengan sopan dan memilih vendor berdasarkan harga dan mutu.
3. Rina sebaiknya melaporkan tawaran itu kepada atasan sesuai aturan perusahaan.

Langkah.

1. Imbalan yang diberikan agar selalu dipilih memengaruhi keputusan, dan akhirnya merugikan pelanggan serta biro. **Salah.**
2. Memilih menurut harga dan mutu adalah sikap adil dan profesional. **Benar.**
3. Pelaporan menjaga integritas dan melindungi Rina. **Benar.**

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

❖ PETA KONSEP

Gambar 1.24 merangkum etika kerja, sikap profesional, pelayanan prima, cara menghadapi pelanggan kecewa, keadilan, dan cara menggali kebutuhan.



Gambar 1.24 Peta konsep sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Untuk soal "pilih semua yang sesuai",** nilai tiap tindakan dengan tiga pertanyaan: adakah sikap ramah? adakah perhatian pada kebutuhan? adakah tindakan yang benar dan dalam wewenang?
2. **Untuk soal etika,** tanyakan: apakah ini jujur, adil, dan menjaga rahasia? Bila ya, tindakan itu layak; bila tidak, coret walau tampak menyenangkan pelanggan.
3. **Untuk soal antrean,** cek urutan dan batas waktu yang disebut.
4. **Untuk soal menggali kebutuhan,** pilih tindakan yang bertanya dulu, bukan menebak.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Tindakan benar tetapi tidak ramah:** langsung memperbaiki tanpa menyapa atau meminta maaf.
- **Fakta benar tetapi menyalahkan pelanggan:** "Kesalahannya dari pesan Ibu sendiri."
- **Tanggap kepada pelanggan baru tetapi tidak adil:** meminta pelanggan yang hampir selesai menunggu.
- **Menebak kebutuhan:** menawarkan paket termahal.
- **Memberi semua pilihan tanpa menyaring.**
- **Jalan tengah yang tetap melanggar:** menaikkan nilai kuitansi "sedikit saja".
- **Menolak dengan benar tetapi membocorkan:** menceritakan permintaan pelanggan sebagai contoh.
- **Kenalan didahulukan** dalam antrean atau daftar tunggu.
- **Menahan tanpa batas** menunggu satu orang.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "langsung mengurus koreksi tanpa meminta maaf karena kesalahan berasal dari pelanggan". Solusinya benar, tetapi pelanggan yang kesal tetap perlu disapa dan dihargai perasaannya, siapa pun yang keliru. Pelayanan prima menuntut sikap, perhatian, **dan** tindakan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu memilih semua tindakan yang sesuai pelayanan prima. Periksa tiap pilihan dengan tiga pertanyaan 3A, dan perhatikan dua pilihan yang tampak baik tetapi merusak keadilan atau suasana.

►. Bu Rina datang ke kantor biro perjalanan pada pukul 15.00 (2027) dengan wajah kesal. Tiket kereta untuk keluarganya yang berangkat besok pagi tercetak dengan ejaan nama yang salah. Setelah dicek, kesalahan itu berasal dari pesan yang dikirim Bu Rina sendiri. Fajar, petugas layanan, sedang melayani pelanggan lain yang hampir selesai. Operator kereta mengizinkan koreksi nama paling lambat 3 jam sebelum keberangkatan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tindakan Fajar yang sesuai dengan pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyapa Bu Rina, meminta maaf atas ketidaknyamanannya, dan mempersilakannya duduk sebentar.

☐ B. Meminta pelanggan yang hampir selesai dilayani menunggu agar Bu Rina dilayani lebih dulu.

☐ C. Membuka percakapan dengan menunjukkan bahwa kesalahan ejaan berasal dari pesan Bu Rina.

☐ D. Memeriksa data pemesanan, lalu menjelaskan cara koreksi nama dan batas waktunya kepada Bu Rina.

☐ E. Langsung mengurus koreksi nama tanpa meminta maaf karena kesalahan berasal dari Bu Rina.

Pembahasan **Kunci: A, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelayanan prima meliputi sikap (ramah, menghargai), perhatian (mendengar, tidak menyalahkan), dan tindakan (solusi tepat dan dapat dipenuhi). Semua pelanggan diperlakukan adil.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 ✓** Pelanggan yang menunggu tetap dihargai, sementara pelanggan yang sedang dilayani tidak ditinggalkan.

• **Pernyataan 2 ✗** Jebakan: tampak tanggap pada pelanggan yang kesal, tetapi tidak adil bagi pelanggan yang sedang dilayani dan hampir selesai.

• **Pernyataan 3 ✗** Jebakan: faktanya benar, tetapi membuka dengan menyalahkan pelanggan memperburuk suasana; yang dibutuhkan solusi.

• **Pernyataan 4 ✓** Solusi berdasarkan aturan operator: koreksi masih dapat dilakukan karena keberangkatan besok pagi.

• **Pernyataan 5 ✗** Jebakan: solusinya benar, tetapi pelanggan yang kesal tetap perlu disapa dan dihargai perasaannya, siapa pun yang keliru.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

✎ LATIHAN

Nilai tiap pilihan satu per satu. Pada soal pilih lebih dari satu, jangan menebak jumlah jawabannya.

1. Dewi, staf layanan pelanggan biro perjalanan, menerima telepon dari pasangan yang akan berbulan madu pada Juni 2027. Penelepon mengatakan belum tahu tujuan yang cocok dan meminta saran. Biro memiliki enam paket bulan madu dengan harga dan tujuan yang berbeda. Di akhir percakapan penelepon ingin menerima penawaran tertulis sebelum memutuskan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tindakan Dewi yang sesuai prinsip pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyebut nama biro dan namanya sendiri, lalu menawarkan bantuan kepada penelepon.
☐ B. Langsung menawarkan paket termahal karena pasangan bulan madu biasanya ingin yang terbaik.
☐ C. Menanyakan tanggal, anggaran, dan minat pasangan itu sebelum menyarankan paket.
☐ D. Mengulang rincian yang sudah disepakati sebelum menutup percakapan telepon.
☐ E. Mengirim penawaran tertulis berisi keenam paket agar pasangan itu dapat membandingkan sendiri.

2. Mira, staf reservasi biro, mengelola kursi kapal ke pulau untuk libur panjang 2027. Semua kursi habis, dan ada daftar tunggu lima orang. Pukul 10.00 satu kursi dibatalkan, lalu Mira menelepon orang urutan pertama. Aturan biro: orang dalam daftar tunggu diberi waktu 1 jam untuk mengonfirmasi sejak dihubungi. Pukul 10.20 orang itu belum menjawab, sementara tetangga Mira datang ke loket dan siap membayar saat itu juga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Mira yang paling tepat adalah ....

A. Memberikan kursi kepada tetangganya karena ia siap membayar tunai saat itu
B. Menelepon urutan kedua sekarang karena urutan pertama belum menjawab
C. Memberikan kursi kepada tetangga, lalu meminta maaf kepada daftar tunggu
D. Menunggu urutan pertama sampai pukul 11.00, lalu lanjut ke urutan kedua
E. Menahan kursi itu sampai orang urutan pertama menjawab teleponnya

3. Pak Wahyu, pelanggan korporat yang sering memesan lewat biro, membayar paket perjalanan dinas sebesar Rp4.200.000 pada 2027. Ia meminta Rani, staf biro, membuat kuitansi bernilai Rp5.000.000 agar klaim ke kantornya lebih besar. Ia berjanji akan memesan lebih banyak paket bila permintaannya dipenuhi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Rani yang sesuai etika kerja profesional adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menuruti permintaan itu karena kuitansi hanya dipakai Pak Wahyu untuk urusan kantornya.
☐ B. Menolak dengan sopan dan menjelaskan bahwa biro hanya mengeluarkan kuitansi sesuai pembayaran.
☐ C. Menawarkan rincian biaya resmi yang lengkap agar Pak Wahyu mudah menyusun laporan dinas.
☐ D. Menaikkan nilai kuitansi sedikit, misalnya 5%, agar pelanggan tetap senang dan setia.
☐ E. Menolak, lalu menceritakan permintaan Pak Wahyu kepada pelanggan lain sebagai contoh.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kunci singkat: 1. A, C, D 2. D 3. B, C

✔ PERIKSA DIRI

- Sebutkan tiga unsur pelayanan prima dan beri satu contoh perilaku untuk tiap unsur.
- Bagaimana kamu menanggapi pelanggan yang kesal karena kesalahannya sendiri tanpa menyalahkannya?
- **Yang harus kuingat:** 3A = sikap, perhatian, tindakan; adil pada semua pelanggan; gali kebutuhan sebelum menyarankan; tolak permintaan yang melanggar aturan dengan sopan dan tawarkan jalan yang benar; jaga rahasia.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 1.6: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-1.6

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 1

SMKULP-KB1

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 1 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-KB1

1. Desa Wisata Lembah Asri mulai ramai pada 2027. Warga menjual kuliner dan anak-anak muda menjadi pemandu, tetapi sampah menumpuk di tepi sungai dan sebagian warga menjual sawahnya untuk lahan parkir. Pengelola sedang menilai hasil pengembangan desa. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Pernyataan yang tepat tentang keadaan desa itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Pendapatan dari kuliner dan pemanduan adalah dampak ekonomi yang menguntungkan warga desa.
- ☐ B. Sampah yang menumpuk di tepi sungai menunjukkan unsur bersih pada Sapta Pesona belum terpenuhi.
- ☐ C. Desa itu sudah berkembang sehingga tidak ada lagi yang perlu diperbaiki karena kunjungannya meningkat.
- ☐ D. Penjualan sawah untuk parkir hanya urusan pribadi warga dan tidak berkaitan dengan pengembangan desa.
- ☐ E. Kelompok sadar wisata perlu menyepakati aturan pengelolaan sampah dan lahan bersama warga.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Air Terjun Tirta Landai memiliki pemandangan indah, tiket murah, dan beberapa homestay di desa terdekat. Namun jalan sepanjang 5 km menuju lokasi rusak berat dan tidak ada angkutan umum. Pada libur panjang 2027, banyak rombongan batal di tengah jalan, dan ulasan daring menulis: "tempatnya bagus, tetapi jalannya hampir membuat kami berbalik pulang". Pengelola ingin kunjungan bertambah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pengembangan yang paling tepat didahulukan adalah ....

A. menambah wahana baru di sekitar air terjun agar pilihan atraksi bagi pengunjung lebih beragam
B. menurunkan harga tiket masuk separuhnya agar lebih banyak rombongan bersedia untuk datang
C. memperbaiki jalan menuju lokasi bersama pemerintah desa dan menyediakan angkutan sementara
D. memperbanyak iklan di media sosial agar lebih banyak orang mengenal air terjun yang indah itu
E. membangun homestay baru di desa agar wisatawan dapat menginap lebih dekat dengan air terjun

3. Koperasi Sari Rasa di sebuah desa wisata menyediakan makan siang prasmanan bagi rombongan wisatawan di balai desa. Rombongan datang dengan bus pariwisata, makan diiringi musik angklung, dan petugas menjelaskan nama tiap hidangan. Pengelola ingin mengurus izin usaha dan perlu menentukan jenis usahanya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jenis usaha pariwisata yang paling tepat untuk kegiatan koperasi itu adalah ....

A. jasa makanan dan minuman, karena yang dijual adalah hidangan
B. penyediaan akomodasi, karena balai desa dipakai wisatawan siang itu
C. jasa transportasi wisata, karena rombongan datang dengan bus pariwisata
D. jasa pramuwisata, karena petugas menjelaskan nama tiap hidangan
E. hiburan dan rekreasi, karena makan siang diiringi musik angklung

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Biro Wisata Pelita mencari pemasok kotak kue oleh-oleh untuk rombongan pada 2027. Syarat: kapasitas minimal 120 kotak per minggu, harga tetap paling tinggi Rp18.000 per kotak selama enam bulan, pengiriman setiap Jumat pukul 07.00 atau lebih awal, dan kemasan higienis bersegel. Calon pemasok:

Calon	Kapasitas per minggu	Harga per kotak	Pengiriman	Kemasan
Dapur Sekar Asri	150	Rp17.500 (tetap 6 bulan)	Jumat 06.30	bersegel higienis
Kue Mawar Jaya	200	Rp16.000 (dapat naik mengikuti harga tepung)	Jumat 07.00	bersegel higienis
Bu Lastri	100	Rp15.000 (tetap 6 bulan)	Jumat 07.00	bersegel higienis
Roti Senja Manis	180	Rp17.000 (tetap 6 bulan)	Sabtu 09.00	bersegel higienis
Dapur Kenanga Rasa	150	Rp18.000 (tetap 6 bulan)	Jumat 07.00	plastik tanpa segel

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Calon pemasok yang paling tepat dipilih adalah ....

A. Dapur Sekar Asri
B. Kue Mawar Jaya
C. Bu Lastri
D. Roti Senja Manis
E. Dapur Kenanga Rasa

5. Penginapan Kebun Mawar menjual kamar Rp500.000 per malam. Lewat sebuah OTA, penginapan membayar komisi 15% dari harga jual. Pemesanan langsung lewat pesan pribadi tidak memakai komisi. Pada Agustus 2027 terjual 10 malam lewat OTA dan 6 malam lewat pemesanan langsung.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Komisi OTA untuk satu malam adalah Rp85.000.	○	○
Total pendapatan bersih dari 16 malam itu adalah Rp7.250.000.	○	○
Agar menerima bersih sekitar Rp500.000 lewat OTA, harga di OTA perlu sekitar Rp588.000.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Kebun Petik Apel Sumber Rejeki ingin menjangkau keluarga muda tetapi juga tetap melayani komunitas lansia yang biasa memesan lewat telepon dan datang ke loket. Pesanan masuk lewat situs, telepon, dan loket, dan pada akhir pekan 2027 pernah satu sesi terjual dua kali.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang rencana pengelola adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Nomor telepon dihapus saja karena semua pertanyaan dapat dijawab lewat media sosial.
☐ B. Situs resmi menampilkan jadwal petik dengan sisa kuota yang diperbarui langsung.
☐ C. Telepon dan loket tetap dilayani, tetapi semua pesanan dicatat ke satu sistem yang sama dengan situs.
☐ D. Tiap saluran memakai buku catatan sendiri agar kuota setiap saluran tidak saling mengganggu.
☐ E. Video pendek di media sosial dengan tautan ke situs membantu menjangkau keluarga muda.

7. Homestay Lereng Hijau menjual kamar Rp350.000 per malam. Lewat sebuah agen perjalanan daring (OTA), homestay membayar komisi 12% dari harga jual. Sayur sarapan dibeli dari kelompok tani desa, dan Biro Wisata Pelita mengemas paket tiga malam yang memakai kamar homestay itu. Pak Made, pemilik, sedang menyusun harga untuk OTA pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang situasi tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

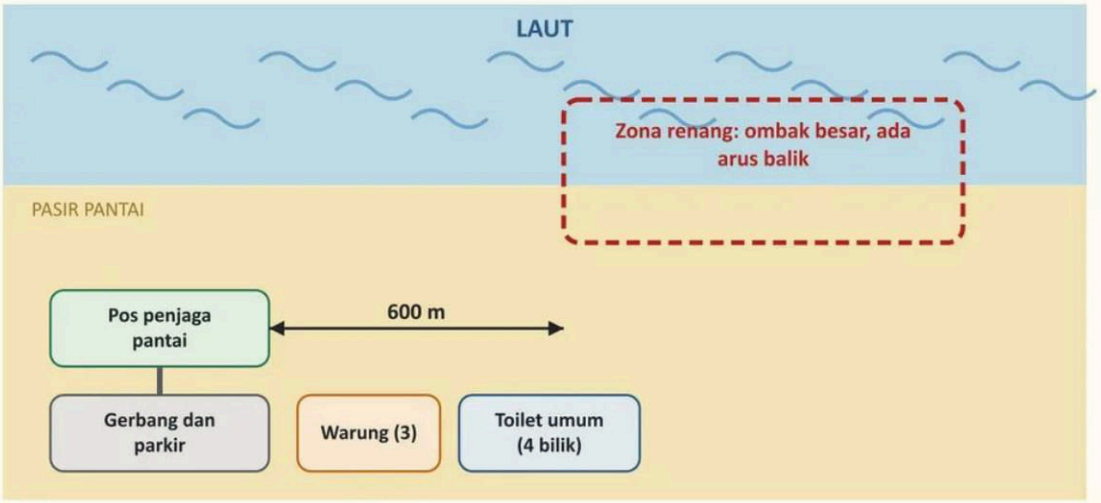
☐ A. Pendapatan bersih homestay dari satu malam yang dijual seharga Rp350.000 lewat OTA adalah Rp308.000.
☐ B. Agar menerima bersih Rp350.000 lewat OTA, Pak Made cukup menaikkan harga di OTA sebesar 12% menjadi Rp392.000.
☐ C. Biro Wisata Pelita berperan sebagai penyusun paket yang merangkai kamar homestay dengan komponen lain.
☐ D. Kelompok tani yang menjual sayur kepada homestay termasuk pemasok yang membuat manfaat ekonomi tinggal di desa.
☐ E. OTA berperan sebagai pemasok kamar karena wisatawan membayar kamar itu lewat situs OTA.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Denah Pantai Ombak Biru terlihat pada gambar. Bulan lalu tiga wisatawan hampir tenggelam di zona renang yang berarus balik. Pengelola ingin langkah pertama yang paling menurunkan risiko tanpa menutup pantai dan tanpa mengurangi kunjungan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pengembangan yang paling tepat didahulukan adalah ....

Denah Pantai Ombak Biru

Tiruan denah, tanpa skala gambar; jarak ditulis pada denah.



A. menambah toilet umum di dekat zona renang agar wisatawan lebih nyaman berenang
B. memperluas lahan parkir di dekat gerbang agar kendaraan tidak menumpuk di jalan
C. menambah warung di sepanjang pantai agar wisatawan tidak perlu berjalan jauh
D. mendekatkan pos penjaga ke zona renang dan memasang bendera arus balik
E. membuka wahana banana boat di zona renang agar wisatawan tertahan di satu area

9. Wahana Taman Kupu-Kupu menyediakan halaman daring. Wisatawan dapat memilih tanggal kunjungan, memesan tiket, dan membayarnya dengan kode QR dari rumah, lalu menunjukkan bukti pesanan di gerbang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Fungsi e-tourism yang paling jelas pada layanan itu adalah ....

A. promosi, karena halaman daring membuat taman dikenal calon wisatawan
B. layanan informasi, karena halaman memuat keterangan tentang kunjungan
C. reservasi dan pembayaran, karena tiket dipesan dan dibayar sebelum datang
D. pengelolaan ulasan, karena pengunjung dapat menilai taman sesudah datang
E. pembatasan pengunjung, karena jumlah tiket per hari selalu dibatasi sistem

10. Biro Wisata Nusa mengemas paket dua hari: homestay, makan dari Warung Bu Wati, tiket kebun teh, dan pemandu lokal. Paket dijual lewat sebuah situs OTA dan lewat seorang guru yang mengoordinasikan pendaftaran siswa serta menerima komisi. Beberapa orang tua

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

bertanya siapa yang bertanggung jawab melayani rombongan di lapangan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pihak yang berperan sebagai penyusun paket dan bertanggung jawab melayani rombongan adalah ....

A. situs OTA, yang menjual paket kepada wisatawan lewat situsnya
B. guru koordinator, yang mengumpulkan pendaftaran dan menerima komisi
C. Warung Bu Wati, yang menyediakan makanan dalam paket itu
D. pemandu lokal, yang menyediakan jasa pemanduan di lapangan
E. Biro Wisata Nusa, yang membeli dan merangkai semua komponen

11. Warung Kopi Lereng sulit ditemukan wisatawan karena titiknya tidak ada di peta daring. Jam bukanya sering berubah sehingga sebagian tamu datang saat tutup. Puluhan ulasan menumpuk tanpa balasan. Pemilik hanya punya satu karyawan dan ingin perbaikan murah pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan digital yang paling tepat adalah ....

A. mengunggah foto kopi baru setiap hari di media sosial tanpa memperbaiki informasi lokasi
B. melengkapi titik peta daring dengan lokasi, jam buka, dan foto, lalu membalas ulasan
C. memasang papan reklame besar di kota terdekat agar lebih banyak orang mengenal warung
D. memberi kupon diskon kepada semua pengunjung agar mereka mau menulis ulasan baik
E. membuat aplikasi pemesanan sendiri agar pelanggan bisa memilih menu dari rumah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pada 1 Juli 2027, Pemandian Air Panas Sendang Rejo mengubah jam buka dan menaikkan harga tiket, mengganti nomor telepon, dan memindahkan gerbang utama ke sisi timur karena renovasi. Tampilan halaman resmi pemandian terlihat pada gambar (belum diperbarui).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan halaman resmi yang paling tepat adalah ....

Tampilan halaman resmi (belum diperbarui)

Tiruan tampilan di ponsel, tanpa merek.



A. memperbarui jam buka dan harga tiket saja karena keduanya paling sering ditanyakan
B. memperbarui jam buka, harga tiket, dan nomor telepon tanpa mengubah titik gerbang di peta
C. menambah tombol pemesanan tiket daring tanpa mengubah informasi yang sudah usang
D. menghapus keterangan jam buka dan harga agar pengunjung bertanya langsung di loket
E. memperbarui jam buka, harga, nomor telepon, dan titik gerbang pada peta lalu mengujinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Empat siswa SMK memiliki dana bersama Rp5.000.000 untuk usaha kecil di sebuah desa wisata pada 2027. Mereka ingin modal kembali secepat mungkin. Data hasil pengamatan:

Ide usaha	Modal awal	Pembeli per minggu	Laba per pembeli
Kelas membuat anyaman bambu	Rp3.000.000	30	Rp25.000
Warung es kelapa muda segar	Rp4.000.000	100	Rp4.000
Jelajah sawah berpemandu	Rp2.000.000	20	Rp50.000
Sewa sepeda untuk wisatawan	Rp8.000.000	50	Rp10.000
Kaus suvenir bergambar desa	Rp5.000.000	40	Rp15.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ide usaha yang paling tepat dipilih adalah ....

A. Kelas membuat anyaman bambu
B. Jelajah sawah berpemandu
C. Warung es kelapa muda segar
D. Sewa sepeda untuk wisatawan
E. Kaus suvenir bergambar desa

14. Nina, staf pemasaran Biro Wisata Pelita, membaca ulasan bintang dua pada 2027: "Pemandu terlambat 30 menit dan tidak minta maaf." Seorang rekan menyarankan beberapa cara untuk menanggapinya, dan atasan meminta Nina bertindak profesional.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Nina yang sesuai sikap profesional adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Membuat beberapa akun palsu untuk menulis ulasan bintang lima agar nilai rata-rata biro naik.
☐ B. Membalas sopan, berterima kasih, meminta maaf, lalu mengajak wisatawan menghubungi lewat pesan pribadi.
☐ C. Menunjukkan identitas dan foto wisatawan di akun biro untuk membuktikan bahwa ulasannya keliru.
☐ D. Meminta platform menghapus ulasan itu karena dianggap merugikan nama baik biro di mata calon pelanggan.
☐ E. Memeriksa fakta ke pemandu dan vendor, lalu menjadikannya bahan pelatihan tanpa menyebut nama.

15. Museum Kain Nusantara membeli kamera penghitung pengunjung seharga Rp9.000.000 (sekali bayar) dengan biaya pemeliharaan Rp400.000 per bulan. Dengan data kamera, jadwal petugas pintu dapat diatur sehingga gaji lembur turun Rp1.400.000 per bulan. Pengelola ingin tahu kapan harga kamera kembali pada 2027.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Harga kamera itu kembali setelah ....

A. 9 bulan, karena penghematan bersih tiap bulan Rp1.000.000
B. 7 bulan, karena penghematan lembur Rp1.400.000 dibagi langsung ke harga kamera
C. 23 bulan, karena harga kamera dibagi biaya pemeliharaan Rp400.000 per bulan
D. 10 bulan, karena harga kamera dibagi Rp900.000 setelah biaya dikurangi dua kali
E. 15 bulan, karena penghematan bersih dikurangi lagi dengan separuh biaya kamera

16. Rafi menguji usaha paket jelajah kampung selama empat minggu pada 2027. Ia sudah membeli alat seharga Rp1.200.000. Hasil ujinya:

Minggu	Peserta	Pendapatan	Biaya berjalan
1	4	Rp600.000	Rp350.000
2	6	Rp900.000	Rp400.000
3	3	Rp450.000	Rp330.000
4	7	Rp1.050.000	Rp420.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan yang paling tepat bagi Rafi adalah ....

A. berhenti sekarang karena minggu ketiga hanya diikuti tiga peserta dan labanya paling kecil
B. langsung membeli peralatan seharga Rp10.000.000 untuk melayani empat puluh peserta sekaligus
C. melanjutkan dan menambah satu jadwal per minggu karena laba Rp1.500.000 melebihi modal alat
D. menaikkan harga dua kali lipat tanpa uji coba karena minggu keempat paling ramai dikunjungi
E. menunggu enam bulan lagi tanpa mencatat hasil sebelum memutuskan melanjutkan usaha

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Bu Ani, peserta rombongan karya wisata, meminta Wira, staf Biro Wisata Pelita, memberikan daftar nama dan nomor telepon semua peserta rombongan untuk dibagikan kepada anggota arisannya pada 2027. Bu Ani berkata, "Kan sama-sama satu rombongan, tidak masalah."
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Wira boleh memberikan nomor telepon peserta lain karena mereka berada dalam satu rombongan.	○	○
Wira menolak dengan sopan, menjelaskan bahwa data peserta dijaga, dan menawarkan menyampaikan pesan Bu Ani kepada peserta lain.	○	○
Wira menunjukkan daftar peserta sekilas agar Bu Ani tenang tanpa memberikan salinannya.	○	○

18. Setelah rombongan pulang, Dita, staf Biro Wisata Pelita, menemukan dompet berisi uang Rp500.000 dan kartu identitas milik seorang peserta di meja loket. Tidak ada orang lain di ruangan, dan peserta itu belum menyadari dompetnya tertinggal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dita yang paling sesuai etika kerja adalah ....

A. menyimpan dompet di laci sendiri sampai pemiliknya datang dan menanyakannya sendiri kepada staf
B. mengamankan dompet, mencatatnya, menghubungi pemilik, dan menyerahkan setelah identitas cocok
C. mengambil sebagian uang untuk biaya mengirim dompet dan mencatatnya sebagai biaya pengiriman
D. membiarkan dompet di meja loket agar mudah ditemukan bila pemiliknya kembali ke biro
E. menyerahkan dompet kepada peserta lain yang mengaku kenal pemilik tanpa mencatat apa pun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Bu Ratih menelepon Biro Wisata Pelita pukul 15.30 pada 2027 dengan suara cemas karena voucher hotelnya belum diterima, padahal ia berangkat besok pagi. Rizal, staf layanan, menemukan bahwa voucher tertahan karena bukti transfer Bu Ratih buram sehingga pembayaran belum diverifikasi. Bagian keuangan masih bertugas sampai pukul 17.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Rizal yang sesuai dengan pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyapa Bu Ratih, meminta maaf atas kekhawatirannya, lalu memeriksa status pembayarannya.
☐ B. Menjelaskan lebih dulu bahwa bukti transfer Bu Ratih buramlah penyebab voucher belum terkirim.
☐ C. Meminta bukti transfer yang jelas, lalu menjelaskan voucher dikirim setelah pembayaran terverifikasi.
☐ D. Menjanjikan voucher pasti terkirim sebelum pukul 17.00 tanpa menanyakan dulu kepada bagian keuangan terkait.
☐ E. Menghubungi bagian keuangan agar verifikasi didahulukan, lalu mengabari Bu Ratih setelah ada hasil.

20. Kawasan Wisata Taman Sari memasang kode QR di setiap toilet umum. Pengunjung memindainya untuk melaporkan toilet kotor, dan petugas langsung menerima pemberitahuan di ponselnya. Data laporan sebulan terakhir dipakai pengelola untuk mengatur jadwal petugas kebersihan pada 2027.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang layanan itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pemberitahuan laporan yang langsung diterima petugas adalah contoh data waktu nyata yang dipakai untuk bertindak.
☐ B. Data laporan sebulan terakhir hanya berguna untuk bertindak saat itu, bukan untuk mengatur jadwal petugas.
☐ C. Bila jaringan internet di kawasan terputus, pengunjung tetap dapat melapor lewat kode QR dan petugas langsung tahu.
☐ D. Papan petunjuk lapor di loket tetap disediakan agar pengunjung yang tidak membawa ponsel juga dapat melapor.
☐ E. Toilet yang bersih menambah terpenuhinya unsur bersih pada Sapta Pesona kawasan itu.

21. Rina, siswa kelas XII SMK Usaha Layanan Pariwisata, ramah, senang berbicara di depan banyak orang, fasih bahasa Inggris, dan senang bekerja di luar ruangan. Ia tidak keberatan berangkat pagi, tetapi kurang suka bekerja lama di depan komputer. Gurunya meminta ia memilih posisi magang pada 2027.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Posisi magang yang paling sesuai untuk Rina adalah ....

A. staf pemesanan tiket yang memeriksa nama dan jadwal di komputer kantor
B. perencana paket wisata yang menghitung biaya di lembar kerja seharian
C. staf keuangan biro yang membukukan kas dan membuat laporan bulanan
D. staf pemasaran digital yang mengelola situs dan unggahan media sosial
E. pemandu wisata lokal yang menjelaskan daya tarik kepada tamu

22. Kelompok perajin muda di sebuah desa wisata ingin membuka kelas anyaman bambu bagi wisatawan pada 2027. Modal sekitar Rp2.500.000, mereka sudah mahir menganyam, dan banyak tamu bertanya soal kerajinan. Mereka ingin memasarkan kelas lewat platform pemesanan aktivitas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang rencana kelompok itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Karena banyak tamu bertanya, usaha pasti untung dan kelompok tidak perlu menghitung biaya kelas.
☐ B. Kelas anyaman adalah usaha jasa berbasis keahlian yang dapat dimulai dengan modal kecil.
☐ C. Usaha kecil tidak perlu bertanya tentang izin atau sertifikasi kepada dinas pariwisata setempat.
☐ D. Mencoba satu atau dua kelas lebih dulu mengurangi risiko sebelum jadwal diperbanyak.
☐ E. Platform pemesanan aktivitas menjangkau wisatawan baru, tetapi komisinya perlu diperhitungkan dalam harga.

23. Di pintu masuk Pasar Seni Cendana terpasang sensor penghitung. Jumlah pengunjung di dalam tampil langsung pada papan layar dan aplikasi. Bila mencapai 300 orang, petugas menahan masuk sementara dan aplikasi menyarankan jam lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ciri smart tourism yang paling jelas pada layanan itu adalah ....

A. video promosi pasar seni dipakai untuk menarik wisatawan dari kota lain
B. tiket masuk dibayar lewat dompet digital agar tidak ada antrean uang tunai
C. brosur digital pasar seni dikirim kepada calon pengunjung sebelum berangkat
D. data jumlah pengunjung waktu nyata dipakai langsung mengatur kepadatan
E. foto pengunjung diunggah ke media sosial untuk memperluas jangkauan pasar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Pak Joko memesan 12 tiket kereta dan meminta Dina mengganti nama tiga penumpang karena ada yang berhalangan. Ia menekan, "Biro lain bisa, masa Anda tidak?" Aturan operator kereta dan harga tiket:

Ketentuan	Keterangan
Perubahan nama	tidak dapat dilakukan
Pembatalan tiket	biaya 25% dari harga tiket
Harga tiket	Rp180.000 per orang

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dina yang paling sesuai pelayanan prima adalah ....

A. mengubah nama ketiga penumpang di sistem agar Pak Joko tidak kecewa dan tetap menjadi pelanggan
B. menyampaikan bahwa biro lain pasti berbohong karena aturan operator memang melarang perubahan nama
C. meminta Pak Joko menghubungi operator sendiri karena aturan itu bukan urusan biro perjalanan
D. meminta maaf, menjelaskan aturan dan biaya pembatalan serta pembelian ulang, lalu memberi pilihan
E. menawarkan pembatalan dan pembelian ulang tanpa menyebut biaya agar suasana tetap tenang

25. Museum Rasa Nusantara menyimpan jumlah pengunjung per jam selama enam bulan. Dari data itu, pengelola menugaskan lebih banyak petugas pada pukul 10.00–13.00 di akhir pekan. Aplikasi museum juga menampilkan jumlah pengunjung yang sedang berada di ruang pamer, dihitung oleh sensor di pintu masuk dan keluar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Penambahan petugas pada jam ramai akhir pekan memakai data lama yang tersimpan untuk merencanakan jadwal.	○	○
Data lama enam bulan cukup untuk memberi tahu pengunjung berapa orang yang berada di ruang pamer saat ini.	○	○
Bila sensor pintu rusak, angka pengunjung saat ini di aplikasi tidak lagi dapat diandalkan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi	1, 2, 3, 8	___ / 4	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata	4, 5, 7, 10	___ / 4	Ulangi hlm. 22
Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring	6, 9, 11, 12	___ / 4	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar	15, 20, 23, 25	___ / 4	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata	13, 16, 21, 22	___ / 4	Ulangi hlm. 58
Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	14, 17, 18, 19, 24	___ / 5	Ulangi hlm. 70

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 2 · Kecakapan Kerja: Komunikasi dan K3

SMKULP-B2

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- memilih saluran dan isi komunikasi operasional yang tepat untuk wisatawan, rekan kerja, dan mitra
- menerapkan prinsip keselamatan, pertolongan pertama, dan keputusan evakuasi dalam kegiatan wisata
- mematuhi SOP dan memakai alat pelindung diri (APD) sesuai kegiatan

Peta bab

Sub bab	Judul
2.1	Komunikasi operasional di tempat kerja
2.2	Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat
2.3	SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata

Bab 2 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-B2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja

SMKULP-2.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **mengidentifikasi, menerapkan, dan menganalisis komunikasi yang efektif** dalam layanan pariwisata, dengan fokus pada **komunikasi operasional**: komunikasi sehari-hari dengan wisatawan, rekan kerja, dan mitra, bukan komunikasi tingkat manajer. Dalam soal latihan, kamu membaca sebuah situasi lapangan, misalnya serah terima antarpemandu, jadwal yang berubah mendadak, rombongan beragam bahasa, permintaan peserta yang tidak bisa dipenuhi, atau perubahan pesanan kepada hotel, lalu memilih **cara menyampaikan yang paling tepat**. Sub bab ini memiliki bobot soal besar (sembilan dari 150 soal latihan) dan banyak soal sulit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan unsur komunikasi dan peran umpan balik;
- memilih saluran dan waktu yang menjangkau semua penerima;
- menyusun serah terima tugas yang lengkap, tertulis, dan terkonfirmasi;
- menyampaikan pengarahan dan pengumuman kepada rombongan, termasuk yang beragam bahasa;
- menolak permintaan peserta dengan alasan dan alternatif;
- berkomunikasi tertulis dengan hotel dan vendor sesuai kontrak;
- menganalisis penyebab komunikasi yang gagal.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa komunikasi operasional begitu penting

Pekerjaan pariwisata hampir seluruhnya berjalan lewat komunikasi. Pemandu perlu memberi tahu peserta kapan bus berangkat. Staf biro perlu memberi tahu hotel berapa kamar yang dibutuhkan. Pemandu yang bertugas hari ini perlu menyampaikan informasi penting kepada pemandu yang menggantikan besok. Pesan yang terlambat, tidak lengkap, atau tidak sampai bisa berarti peserta tertinggal, kamar kurang, atau seseorang dengan alergi makan hidangan yang salah. Karena itu komunikasi operasional bukan soal bicara lancar, tetapi soal **memastikan pesan yang benar sampai kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat**.

2. Unsur komunikasi dan umpan balik

Komunikasi terjadi bila ada lima unsur, seperti pada Gambar 2.1.



Bentuk	Kelebihan	Kelemahan
Lisan	cepat, bisa langsung bertanya	mudah terlupa, tanpa bukti tertulis
Tertulis	jelas, dapat dibaca ulang, ada bukti	belum tentu dibaca; tidak membantu yang tak bisa membaca atau tak membuka gawai
Nonverbal dan peragaan	membantu saat bahasa berbeda	bisa disalahartikan bila tanpa kata

Pesan penting dibuat dua lapis: lisan lalu tertulis, atau penjelasan lalu peragaan.

Gambar 2.1 Unsur komunikasi: pengirim, pesan, saluran, penerima, dan umpan balik. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pengirim** menyusun pesan: pemandu, staf biro, petugas.
2. **Pesan:** isi yang ingin disampaikan, dalam bentuk kata, tulisan, gambar, atau peragaan.
3. **Saluran:** jalan yang dilalui pesan: bertemu langsung, pengeras suara, pesan tertulis, grup percakapan, surel, telepon, papan pengumuman.
4. **Penerima** menerima pesan dan menafsirkannya.
5. **Umpan balik:** tanggapan penerima yang menunjukkan ia sudah menerima dan memahami: menjawab, mengulang, melakukan peragaan, atau mengonfirmasi tertulis.

Banyak komunikasi gagal bukan karena pesannya salah, tetapi karena **tidak ada umpan balik**. Pengirim mengira pesan sudah sampai, padahal penerima belum membaca atau salah paham. Karena itu pengirim yang baik selalu **memastikan** penerimaan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Bentuk komunikasi: lisan, tertulis, dan nonverbal

- **Lisan** (bertemu langsung, telepon, pengeras suara): cepat, bisa langsung bertanya, cocok untuk pesan mendesak dan penjelasan. Kelemahannya: mudah terlupa dan tidak ada bukti tertulis.
- **Tertulis** (pesan, surel, catatan, jadwal cetak, papan informasi): jelas, bisa dibaca ulang, ada buktinya. Kelemahannya: belum tentu dibaca, dan tidak membantu peserta yang tidak bisa membaca atau jarang membuka gawai.
- **Nonverbal** (bahasa tubuh, ekspresi, isyarat tangan, peragaan, gambar): melengkapi kata-kata, dan sangat berguna saat penerima tidak memahami bahasamu.

Pesan penting sebaiknya **dua lapis**: disampaikan lisan lalu dilengkapi tertulis, atau dijelaskan lalu diperagakan. Satu saluran saja mudah gagal.

4. Isi pesan operasional yang baik

Pesan operasional yang baik menjawab pertanyaan penerima sebelum ia bertanya. Pegangan sederhananya adalah menjawab enam pertanyaan:

- **Apa** yang berubah atau perlu dilakukan?
- **Mengapa** (alasan singkat)?
- **Kapan** (tanggal, jam, batas waktu)?
- **Di mana** (tempat, titik kumpul)?
- **Siapa** yang harus melakukan atau dihubungi?
- **Bagaimana** (langkah atau hal yang perlu dibawa)?

Selain itu, pesan harus **singkat, urut, dan sopan**, dan pesan yang menyangkut keselamatan atau uang harus **dipastikan diterima**.

5. Memilih saluran dan waktu menurut penerima

Saluran terbaik ditentukan oleh **siapa penerimanya**, bukan oleh saluran apa yang paling cepat bagi pengirim. Gambar 2.2 merangkum pasangan yang sering diuji.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Memilih saluran dan waktu menurut penerima

Saluran terbaik ditentukan oleh keadaan penerima, bukan oleh kemudahan pengirim.

Keadaan penerima	Cara yang tepat	Cara yang kurang tepat
Lansia, kurang pendengaran, jarang membuka grup	bertemu langsung saat semua berkumpul + jadwal tercetak huruf besar	hanya pesan di grup; meminta ketua rombongan meneruskan
Semua berkumpul untuk sarapan pukul 07.00	sampaikan saat itu juga, sebelum mereka bersiap	mengumumkan di bus saat semua sudah bersiap jadwal lama
Peserta tersebar di tempat bising	pesan tertulis di grup + pemandu pendamping menyampaikan langsung	menelepon satu per satu
Peserta beragam bahasa	kalimat pendek, peragaan, gambar, peserta menirukan	penjelasan panjang lalu bertanya "sudah paham?"
Hotel, vendor (diatur kontrak)	surel tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, minta konfirmasi	telepon atau pesan singkat ke resepsionis
Pemandu pengganti	catatan serah terima tertulis langsung kepadanya + konfirmasi	menitip lewat sopir atau menunggu bertemu besok

Gambar 2.2 Memilih saluran dan waktu menurut keadaan penerima. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pertimbangkan tiga hal:

1. **Kondisi penerima.** Peserta lanjut usia, kurang pendengaran, jarang membuka grup percakapan, atau berbicara bahasa lain membutuhkan saluran yang berbeda dari rombongan muda yang selalu membawa gawai.
2. **Waktu yang menjangkau semua.** Saat semua peserta berkumpul, misalnya di restoran saat sarapan, adalah kesempatan paling awal untuk menyampaikan perubahan secara langsung, sebelum mereka bersiap untuk jadwal lama.
3. **Tingkat pentingnya pesan.** Pesan yang berdampak besar pada waktu atau keselamatan membutuhkan saluran yang pasti sampai.

Contohnya, perubahan jadwal untuk rombongan lansia sebaiknya disampaikan **langsung saat semua berkumpul**, lalu dibagikan **jadwal tercetak** untuk yang kurang pendengaran. Pengumuman lewat grup percakapan saja tidak menjangkau mereka yang jarang membukanya. Meminta ketua rombongan meneruskan kabar membuat pesan mudah berubah dan pengirim tidak tahu siapa yang sudah menerima. Pengeras suara di bus, ketika semua sudah bersiap untuk jadwal lama, datang terlambat.

6. Serah terima tugas

Serah terima (*handover*) terjadi saat satu petugas menyerahkan tugas atau rombongan kepada petugas lain: pergantian pemandu, pergantian *shift*, atau pengalihan pelanggan. Informasi yang terlewat dalam serah terima sering menjadi sumber masalah di hari berikutnya.

Serah terima yang baik memenuhi empat syarat:

1. **Lengkap.** Memuat hal-hal yang menyangkut keselamatan, kenyamanan, dan jadwal.
2. **Tertulis.** Ada catatan yang bisa dibaca ulang dan menjadi bukti.
3. **Langsung kepada penerima tugas.** Bukan lewat perantara, bukan dititip ke sopir, dan bukan hanya di grup yang dibaca banyak orang.
4. **Dikonfirmasi.** Penerima menjawab bahwa ia sudah menerima dan memahami.

Gambar 2.3 menunjukkan contoh lembar serah terima beranotasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.3 Contoh lembar serah terima antarpemandu (rekaan) beserta penjelasan tiap bagian. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Isi yang biasanya wajib: nama rombongan dan jumlah peserta; jadwal besok beserta perubahan; **kebutuhan khusus** (alergi, penyakit yang perlu perhatian, kursi roda, anak kecil); kontak darurat; masalah yang belum selesai; dan nomor telepon yang bisa dihubungi. Kebutuhan khusus selalu ditulis, karena itulah yang paling berbahaya bila terlewat.

7. Pengarahan (briefing) kepada rombongan

Pengarahan adalah pembicaraan awal dengan rombongan sebelum perjalanan atau kegiatan dimulai. Strukturnya sederhana:

1. **Sapa dan perkenalkan diri,** sebutkan nama dan peranmu.
2. **Sampaikan gambaran jadwal:** apa yang akan dilakukan dan kapan.
3. **Sampaikan aturan dan keselamatan:** hal yang boleh dan tidak boleh, perlengkapan, isyarat.
4. **Beri tahu titik kumpul dan kontak.** Peserta tahu ke mana kembali dan siapa yang dihubungi.
5. **Beri kesempatan bertanya** dan periksa pemahaman.

Cara memeriksa pemahaman perlu hati-hati. Pertanyaan "Sudah paham semua?" biasanya dijawab "sudah" walaupun sebagian belum paham, karena orang enggan mengaku bingung. Cara yang lebih andal adalah **meminta peserta menirukan atau menunjukkan**. Misalnya, pemandu snorkeling memperagakan isyarat "saya baik-baik saja" dan "butuh bantuan", lalu meminta semua peserta menirukannya. Metode ini disebut *teach-back*: peserta menunjukkan apa yang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mereka pahami.

Untuk rombongan yang beragam bahasa:

- pakai **kalimat pendek dan jelas**, bicara pelan, jangan terlalu cepat;
- **peragakan** alat dan isyarat, tunjukkan dengan gerakan atau gambar;
- gunakan **bantuan tertulis atau gambar** untuk aturan penting;
- jangan mengandalkan satu peserta untuk menerjemahkan bila tidak ada yang menguasai semua bahasa, karena pesan keselamatan bisa berubah;
- pastikan semua orang mengerti isyarat keselamatan sebelum kegiatan dimulai.

8. Mengumumkan perubahan jadwal

Perubahan jadwal mendadak termasuk situasi tersulit. Gambar 2.4 memperlihatkan alur pengumuman yang aman.



Gambar 2.4 Alur mengumumkan perubahan jadwal kepada rombongan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pastikan faktanya** dan putuskan jadwal baru lebih dulu agar pengumuman tidak berubah-ubah.
2. **Tentukan saluran dan waktu** menurut kondisi penerima (lihat bagian 5).
3. **Sampaikan inti pesan:** apa yang berubah, mengapa, jadwal baru, dan tindakan peserta (kapan berkumpul, apa yang dibawa).
4. **Lengkapi secara tertulis** untuk yang membutuhkan (jadwal tercetak, tulisan di papan).
5. **Pastikan diterima:** hitung peserta, tanya satu dua orang, atau minta konfirmasi.
6. **Tindak lanjuti:** beri tahu pihak terkait (sopir, restoran, atraksi) tentang perubahan itu.

9. Menanggapi permintaan yang tidak dapat dipenuhi

Peserta kadang meminta tambahan kegiatan yang tidak muat dalam jadwal atau merugikan peserta lain. Tanggapan yang baik terdiri atas tiga langkah:

1. **Dengarkan** permintaannya sampai selesai dan tunjukkan bahwa kamu menghargainya.
2. **Jelaskan alasan dengan jujur dan sopan** (waktu, keselamatan, kepentingan peserta lain).
3. **Tawarkan alternatif yang dapat dipenuhi** (waktu bebas, kegiatan serupa di dekat hotel).

Menolak tanpa alasan membuat peserta merasa diabaikan. Menolak tanpa alternatif membuat peserta pulang kecewa walaupun ada pilihan lain. Meminta seluruh rombongan memutuskan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tidak selalu tepat bila usulan itu secara teknis tidak mungkin (misalnya jarak dua jam yang tidak muat), dan menyetujui dengan biaya tambahan tidak menyelesaikan masalah waktu.

10. Berkomunikasi dengan hotel dan vendor

Komunikasi dengan mitra seperti hotel, restoran, dan perusahaan bus terikat **kontrak dan batas waktu**. Beberapa aturan praktis:

- **Tertulis bila kontrak mengaturnya.** Perubahan jumlah kamar atau peserta dikirim lewat surel atau surat, bukan hanya lewat telepon, supaya menjadi bukti.
- **Lengkap:** tanggal kedatangan, jumlah tamu, jumlah kamar, perubahan yang diminta, dan kontak.
- **Ke bagian yang berwenang.** Perubahan pemesanan dikirim ke bagian penjualan atau reservasi, bukan ke resepsionis yang tidak berwenang mengubah kontrak.
- **Minta konfirmasi tertulis balik** sehingga kedua pihak yakin sama-sama paham.
- **Jangan menunggu batas akhir.** Bila jumlah sudah final dan hotel hampir penuh, segera kirim. Menunggu sampai batas terakhir berisiko kamar tambahan habis.
- **Jaga hubungan baik** dengan nada sopan, tepat waktu, dan konsisten.

11. Hambatan komunikasi dan cara mengatasinya

Hambatan	Contoh	Cara mengatasi
Bahasa	wisatawan asing, istilah teknis	kalimat pendek, peragaan, gambar
Pendengaran dan penglihatan	peserta kurang pendengaran, tulisan terlalu kecil	bicara menghadap peserta, jadwal tercetak huruf besar
Kebisingan dan jarak	lokasi ramai, peserta tersebar	berkumpul dulu, pengeras suara, tanda tangan
Perangkat dan jaringan	sinyal hilang, gawai mati	saluran cadangan, informasi cetak
Budaya	cara menyapa, makna gerak tubuh	pelajari kebiasaan umum, bersikap sopan dan hati-hati
Emosi	peserta marah atau cemas	tenang, dengarkan dulu, baru jelaskan
Terlalu banyak pesan	informasi bertumpuk di grup	satu pesan inti, kirim ulang bila penting

12. Menganalisis komunikasi yang gagal

Kisi-kisi memintamu juga menganalisis. Bila sebuah kasus menunjukkan komunikasi yang gagal, periksa lima hal: **Apa isi pesannya** (lengkap atau tidak)? **Siapa penerimanya** (tepat atau tidak)? **Saluran apa** (cocok dengan kondisi penerima)? **Kapan disampaikan** (tepat waktu)? **Apakah ada konfirmasi** (terbukti diterima)? Dari kelima pertanyaan itu biasanya terlihat jelas bagian yang bolong, dan tindakan perbaikan mengikuti bagian yang bolong itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menyusun serah terima

Pemandu Dewa memandu 18 peserta di Solo pada Juni 2027, lalu besok digantikan pemandu Putri. Dewa mengetahui bahwa satu peserta memiliki diabetes dan harus makan tepat waktu, seorang anak berumur enam tahun membutuhkan kursi tambahan di bus, dan pertunjukan malam dipindahkan dari pukul 19.00 menjadi pukul 20.00. Putri belum tahu semuanya dan akan bertemu rombongan langsung di lobi besok pukul 07.30, sedangkan Dewa sudah berangkat ke kota lain pagi itu. Tentukan cara serah terima yang tepat.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah. Periksa empat syarat serah terima.

1. **Lengkap:** tiga informasi di atas menyangkut keselamatan dan jadwal, jadi semuanya harus tertulis.
2. **Tertulis:** Dewa menulis catatan: jumlah peserta, jadwal besok, tiga hal penting di atas, kontak darurat.
3. **Langsung kepada Putri:** Dewa mengirimnya langsung kepada Putri, bukan menitip pada sopir atau mengunggah di grup yang banyak anggotanya.
4. **Dikonfirmasi:** Dewa meminta Putri membalas "diterima" dan menanyakan hal yang kurang jelas.

Jawaban: catatan serah terima tertulis yang memuat ketiga hal itu, dikirim langsung kepada Putri, dengan permintaan konfirmasi. Menunggu bertemu di lobi tidak aman karena Dewa tidak ada, dan menitip pesan membuat informasi mudah hilang.

Contoh 2: Memilih saluran untuk rombongan yang tersebar

Pemandu Wira memimpin 45 karyawan sebuah perusahaan di pasar wisata yang ramai dan bising pada akhir pekan 2027. Peserta menyebar ke puluhan kios. Pukul 13.10, prakiraan cuaca memperingatkan hujan lebat, sehingga waktu berkumpul di bus yang semula 14.00 harus dimajukan menjadi 13.30. Hampir semua peserta membawa ponsel dan aktif di grup percakapan rombongan, tetapi suasana pasar begitu bising sehingga panggilan telepon sering tidak terdengar. Wira ditemani dua pemandu pendamping. Bagaimana cara menyampaikannya?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. **Hambatan:** peserta tersebar dan lingkungan bising. Satu saluran saja berisiko tidak menjangkau semua.
2. **Kondisi penerima:** semua membawa ponsel dan aktif di grup, jadi pesan tertulis di grup cocok sebagai saluran utama.
3. **Lapis kedua:** dua pemandu pendamping menyebar ke area pasar untuk menyampaikan langsung kepada peserta yang terlihat, karena panggilan telepon tidak terdengar.
4. **Isi pesan:** apa yang berubah (kumpul 13.30, bukan 14.00), mengapa (hujan lebat), di mana (di bus, dekat pintu pasar), dan apa yang dilakukan (kembali sekarang, jangan menunggu).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Bukti diterima:** minta peserta membalas "siap", lalu hitung peserta di bus pukul 13.30.

Jawaban: pesan tertulis lengkap di grup **dan** penyampaian langsung oleh pemandu pendamping, disertai konfirmasi dan penghitungan di bus. Hanya menelepon satu per satu tidak efektif di tempat bising.

Contoh 3: Pesan tertulis kepada vendor

Staf biro Eka memesan satu bus 45 kursi untuk 40 peserta pada 20 Agustus 2027. Pada 8 Agustus peserta bertambah menjadi 52 orang (data final dari sekolah). Perjanjian dengan perusahaan bus: perubahan kapasitas dikonfirmasi tertulis kepada bagian pemesanan paling lambat 10 hari sebelum keberangkatan. Perusahaan bus pernah menyebutkan bahwa armada banyak dipesan pada akhir pekan itu. Apa yang harus dilakukan Eka, dan berapa batas waktunya?

Langkah.

1. Batas waktu: 20 Agustus − 10 hari = **10 Agustus**. Hari ini 8 Agustus: masih ada waktu, tetapi jumlah sudah final.
2. Jumlah baru: 52 orang → satu bus 45 kursi tidak cukup. Eka perlu meminta tambahan armada (misalnya dua bus), atau bus yang lebih besar.
3. Kirim **surel ke bagian pemesanan** yang memuat: tanggal keberangkatan, jumlah peserta baru, kapasitas yang diminta, rute, dan permintaan konfirmasi balik.
4. Jangan menunggu sampai 10 Agustus karena armada bisa habis.

Jawaban: kirim surel lengkap ke bagian pemesanan **sekarang (8 Agustus)**, jauh sebelum batas 10 Agustus, dan minta konfirmasi tertulis. Pesan singkat kepada sopir atau telepon tanpa tulisan tidak memenuhi syarat.

Contoh 4: Pengarahan lintas bahasa

Pemandu Rudi (rekaan; fiktif) akan memandu 10 wisatawan bersepeda di jalur desa: lima dari Jepang, tiga dari Jerman, dan dua dari Indonesia. Ia fasih bahasa Indonesia dan cukup bahasa Inggris, tetapi tidak berbahasa Jepang atau Jerman. Peserta Jepang dan Jerman hanya sedikit berbahasa Inggris. Rudi harus menyampaikan tiga hal: pakai helm, bunyikan bel sebelum menyalip, dan berhenti bila pemandu mengangkat tangan. Bagaimana pengarahannya?

Langkah.

1. Hambatan: bahasa peserta berbeda-beda dan Rudi tidak menguasai semuanya.
2. Pesan menyangkut keselamatan → harus terbukti dipahami.
3. Susun: gunakan kalimat Inggris pendek, **peragakan** memakai helm, membunyikan bel, dan mengangkat tangan; tempelkan **kartu bergambar** tiga aturan; lalu minta **semua peserta menirukan** tiga isyarat itu.
4. Bila ada peserta yang ragu, ulangi peragaan.

Jawaban: kalimat pendek, peragaan, kartu bergambar, dan peserta menirukan. Menjelaskan panjang dalam bahasa Inggris lalu bertanya "sudah paham?" tidak membuktikan pemahaman.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.5 merangkum unsur komunikasi, saluran, serah terima, pengarahan, pengumuman, penolakan, komunikasi dengan vendor, dan analisis kegagalan.



Gambar 2.5 Peta konsep komunikasi operasional. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tentukan siapa penerimanya** dan apa kondisinya (usia, pendengaran, bahasa, kebiasaan memakai gawai).
2. **Tentukan pesannya:** apa, mengapa, kapan, di mana, siapa, bagaimana.
3. **Pilih saluran dan waktu yang pasti menjangkau semua penerima,** dan lengkapi dengan bentuk lain bila perlu (lisan + tertulis, penjelasan + peragaan).
4. **Cari bukti penerimaan:** konfirmasi tertulis, peserta menirukan, penerima mengulang.
5. **Untuk vendor,** tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, dan sebelum batas waktu.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menunggu bertemu** padahal penerima tidak ada di tempat atau waktu terbatas.
- **Menitip pesan lewat perantara** (sopir, ketua rombongan): mudah berubah atau terlewat.
- **Hanya pesan di grup** untuk rombongan yang jarang membuka grup, atau pesan tertulis lengkap tanpa konfirmasi.
- **Pengumuman terlambat,** ketika peserta sudah bersiap untuk jadwal lama.
- **Pertanyaan "sudah paham?"** dianggap bukti pemahaman.
- **Menyerahkan terjemahan kepada peserta** padahal tidak ada yang menguasai semua bahasa.
- **Menolak tanpa alasan atau tanpa alternatif,** atau meminta persetujuan peserta lain atas usul yang secara teknis mustahil.
- **Telepon atau pesan singkat kepada bagian yang tidak berwenang** padahal kontrak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

mengharuskan tertulis ke bagian tertentu.

- **Menunda sampai batas terakhir** ketika sudah final dan sumber daya terbatas.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "mengirim pengumuman tertulis lengkap di grup percakapan sebelum sarapan" untuk rombongan lansia yang jarang membuka grup. Pesannya cepat dan tertulis, tetapi tidak menjangkau semua penerima. Cara yang benar menyesuaikan saluran dengan kondisi penerima: bertemu langsung saat berkumpul, ditambah jadwal tercetak.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji pilihan saluran dan waktu untuk rombongan yang punya hambatan sekaligus: kurang pendengaran dan jarang membuka grup. Coret dulu pilihan yang tidak menjangkau semua orang, lalu pilih yang paling awal dan paling pasti.

►. Sari memimpin 25 peserta lansia di Bukittinggi pada 2027. Pukul 06.30 hotel memberi tahu bahwa jalan menuju ngarai ditutup untuk acara lari sampai pukul 11.00, sehingga kunjungan pagi harus dipindah ke siang. Semua peserta sarapan bersama di restoran hotel pukul 07.00 dan bus dijadwalkan berangkat pukul 08.00. Beberapa peserta kurang pendengaran, dan banyak yang jarang membuka grup percakapan rombongan. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)* Cara Sari menyampaikan perubahan jadwal yang paling tepat adalah ....

A. Mengirim pengumuman tertulis lengkap di grup percakapan sebelum sarapan
B. Menyampaikan langsung saat sarapan lalu membagikan jadwal tercetak
C. Meminta ketua rombongan meneruskan kabar perubahan kepada peserta lain
D. Mengumumkan perubahan dengan pengeras suara saat semua sudah di bus
E. Menempelkan jadwal baru di papan lobi hotel dekat pintu restoran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Komunikasi efektif memilih saluran dan waktu yang menjangkau semua penerima, menyampaikan pesan jelas (apa yang berubah, mengapa, jadwal baru), dan memastikan pesan dipahami.

Langkah:

1. Semua peserta berkumpul pukul 07.00 → saat paling awal untuk bertemu semua orang.
2. Peserta kurang pendengaran → perlu pesan tertulis sebagai pelengkap.
3. Banyak yang jarang membuka grup → pesan di grup saja tidak menjangkau semua.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: cepat dan tertulis, tetapi banyak peserta jarang membuka grup sehingga tidak semua tahu.
• **B.** ✓ Bertemu semua peserta sebelum mereka bersiap, dan jadwal tercetak membantu peserta yang kurang pendengaran.
• **C.** ✗ Pesan berantai mudah berubah atau terlewat, dan Sari tidak tahu siapa yang sudah menerimanya.
• **D.** ✗ Jebakan: semua peserta mendengar, tetapi terlambat karena mereka sudah bersiap untuk jadwal lama, dan peserta kurang pendengaran sulit menangkap pengumuman.
• **E.** ✗ Papan lobi hanya terbaca oleh peserta yang kebetulan melihatnya.

Jawaban: B.

✎ LATIHAN

Tulis dulu siapa penerima, apa hambatannya, dan apa pesan pentingnya. Baru pilih saluran dan waktu.

1. Wulan memandu rombongan keluarga di Cirebon hari ini (2027). Besok rombongan yang sama akan dipandu Raka karena Wulan bertugas di kota lain. Hari ini Wulan mengetahui bahwa satu peserta alergi kacang, satu peserta memakai kursi roda, dan jam jemput besok dimajukan menjadi pukul 07.30 atas permintaan rombongan. Raka belum mengetahui ketiga hal tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara serah terima yang paling tepat dilakukan Wulan adalah ....

A. Menceritakan semuanya kepada Raka saat mereka bertemu di kantor besok
B. Menitipkan pesan kepada sopir agar disampaikan kepada Raka besok pagi
C. Mengirim foto daftar peserta kepada Raka tanpa keterangan tambahan
D. Mengirim catatan serah terima tertulis dan meminta Raka mengonfirmasi
E. Menulis ketiga hal itu di grup kantor agar dibaca semua rekan kerja

2. Komang memandu 12 wisatawan snorkeling dari Korea, Prancis, dan Indonesia pada 2027. Tidak semua peserta lancar berbahasa Inggris, dan tidak ada yang memahami bahasa ketiga kelompok itu sekaligus. Sebelum turun ke laut, Komang harus menyampaikan cara memakai masker, isyarat tangan "saya baik-baik saja" dan "butuh bantuan", serta batas area snorkeling.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara Komang menyampaikan pengarahan yang paling tepat adalah ....

A. Menjelaskan aturan secara cepat dalam bahasa Inggris agar waktu snorkeling lebih lama
B. Memakai kalimat pendek, memperagakan alat dan isyarat, lalu meminta peserta menirukan
C. Membagikan lembar aturan berbahasa Indonesia dan meminta peserta membacanya sendiri
D. Menjelaskan rinci dalam bahasa Inggris, lalu bertanya kepada semua apakah sudah paham
E. Meminta peserta yang paling fasih berbahasa Inggris menerjemahkan untuk peserta lain

3. Pada 2027 Laila memandu rombongan 25 orang di Kupang. Seorang peserta meminta tambahan kunjungan ke pantai yang berjarak 2 jam dari rute karena melihat fotonya di internet. Itinerary hari itu padat, bus harus kembali ke hotel sebelum makan malam, dan peserta lain tidak meminta perubahan. Di dekat hotel ada pantai lain yang dapat dikunjungi pada waktu bebas sore hari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Laila yang paling tepat adalah ....

A. Menjelaskan alasannya dengan sopan, tetapi tanpa menawarkan pilihan lain
B. Langsung menawarkan pantai dekat hotel tanpa menjelaskan alasan menolak
C. Menanyakan peserta lain apakah setuju menambah kunjungan ke pantai itu
D. Menyetujui bila peserta itu bersedia membayar biaya tambahan sewa bus
E. Menjelaskan alasannya dengan sopan lalu menawarkan pantai dekat hotel

4. Bagas, staf operasional biro, memesan 20 kamar untuk 40 peserta di sebuah hotel. Sepuluh hari sebelum kedatangan pada Maret 2027, peserta bertambah menjadi 46 orang sehingga dibutuhkan 23 kamar. Kontrak menyebutkan perubahan jumlah kamar harus dikonfirmasi secara tertulis kepada bagian penjualan hotel paling lambat 7 hari sebelum kedatangan. Jumlah peserta sudah final menurut sekolah, dan hotel pernah menyampaikan bahwa kamarnya hampir penuh karena ada acara besar di kota itu pada tanggal yang sama.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara Bagas berkomunikasi dengan hotel yang paling tepat adalah ....

A. Menelepon bagian penjualan, lalu menunggu hotel menyesuaikan pesanan sendiri
B. Mengirim surel berisi rincian baru ke bagian penjualan dan meminta balasan
C. Menunggu sampai tujuh hari sebelum kedatangan, lalu baru memberi tahu hotel
D. Mengirim pesan singkat "tambah 3 kamar ya" kepada resepsionis hotel itu
E. Memberi tahu hotel saat check-in karena hotel biasanya masih punya kamar

Kunci singkat: 1. D 2. B 3. E 4. B

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa pertanyaan "Sudah paham semua?" tidak cukup untuk memastikan peserta memahami pengarahan keselamatan?
- Sebutkan empat syarat serah terima yang baik.
- **Yang harus kuingat:** pesan harus lengkap, ke penerima yang tepat, lewat saluran dan waktu yang menjangkau semua, dan **terbukti diterima**; vendor: tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, sebelum batas; tolak dengan alasan dan alternatif.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-2.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat

SMKULP-2.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan dan menganalisis prosedur kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja sesuai SOP** secara disiplin, bertanggung jawab, dan profesional. Contoh resmi kelima pada halaman kisi-kisi membahas wisatawan yang terluka di hutan tropis: pertolongan pertama dan evakuasi, komunikasi menenangkan, dan memastikan jalur aman. Kisi-kisi membatasi bahasannya pada **kepatuhan SOP**, bukan perumusan kebijakan K3. Dalam soal latihan, kamu membaca situasi darurat atau berisiko (wisatawan pingsan, cuaca berubah, gempa, pasang naik, pantai berbendera) lalu memilih **tindakan yang sesuai prosedur**. Banyak soal memakai **denah atau peta** yang harus dibaca teliti. Sub bab ini punya bobot besar (sembilan dari 150 soal latihan). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- mengenali bahaya pada kegiatan wisata dan mencegahnya sebelum terjadi;
- menerapkan prinsip pertolongan pertama dasar dan mengetahui batas wewenang pemandu;
- memutuskan kapan dan bagaimana mengevakuasi rombongan;
- membaca denah jalur, legenda, dan bendera peringatan untuk memilih rute atau zona yang aman;
- menerapkan prosedur dasar saat gempa dan cuaca ekstrem;
- mencatat dan melaporkan insiden dengan benar.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Keselamatan adalah tanggung jawab pertama pemandu

Wisatawan datang untuk bersenang-senang, bukan untuk celaka. Begitu seseorang membeli paket atau mengikuti pemanduanmu, ia mempercayakan keselamatannya kepadamu. Karena itu keselamatan wisatawan selalu didahulukan di atas jadwal, kepuasan sesaat, dan permintaan peserta. Ketika keselamatan dan jadwal bertabrakan, jadwal yang diubah.

Prinsip ini sering diuji dengan pilihan jawaban yang "menjaga jadwal" tetapi mengabaikan bahaya, misalnya tetap melanjutkan jalur saat pasang naik atau menunda evakuasi karena kunjungan belum selesai. Jawaban yang tepat selalu mendahulukan keselamatan.

2. Mengenali bahaya pada kegiatan wisata

Setiap jenis kegiatan punya bahaya khas. Gambar 2.6 merangkum bahaya yang paling sering muncul beserta tindakan awalnya.

Bahaya pada kegiatan wisata dan tindakan awal

Kenali lebih awal agar bisa dicegah.

Bahaya	Contoh	Pencegahan dan tindakan awal
Panas terik	berjalan lama di candi atau alun-alun	jadwal teduh, air minum, topi; bila lemas: teduh, longgarkan, dinginkan
Hujan dan petir	tebing, menara logam, tempat terbuka	berlindung di bangunan tertutup; jauhi logam, pohon tinggi, air
Air	pasang naik, arus balik, debit sungai naik	periksa pasang surut dan hulu; pilih jalur tinggi; patuhi bendera
Medan	jalan licin, batu tajam, tangga curam	sepatu tepat, pelankan langkah, pagar atau tali
Makhluk hidup	serangga, ular, hewan liar	jaga jarak, penolak serangga; bila bereaksi berat: bantuan medis
Gempa dan bangunan	ballroom, museum, hotel	ketahui tangga darurat dan titik kumpul; berlindung, lalu evakuasi
Perjalanan darat	pengemudi lelah, rute panjang	perhentian terencana, istirahat pengemudi sesuai SOP
Peserta	alergi, penyakit, lansia, anak	catat kebutuhan khusus; sesuaikan kegiatan dan pendamping

Gambar 2.6 Bahaya yang sering muncul pada kegiatan wisata dan tindakan awalnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Cuaca:** panas terik (kelelahan panas, dehidrasi), hujan lebat dan petir, angin kencang.
- **Air:** pasang naik di pesisir, arus balik di pantai, debit sungai yang naik mendadak, ombak besar.
- **Medan:** jalan licin atau berbatu, tebing, tangga curam, jalur tergenang.
- **Makhluk hidup:** serangga, ular, hewan liar, tumbuhan beracun.
- **Bangunan dan keramaian:** gempa, tangga darurat yang terhalang, kerumunan.
- **Perjalanan:** kelelahan pengemudi, kecelakaan, perubahan lalu lintas.
- **Peserta:** penyakit bawaan, alergi, anak kecil, lansia, atau peserta yang tidak mengikuti arahan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bahaya yang dikenali lebih awal dapat dicegah. Itulah sebabnya pemandu yang baik tidak hanya pandai menolong, tetapi pandai mencegah.

3. Mencegah lebih baik daripada menolong

Pencegahan dilakukan **sebelum** dan **selama** kegiatan.

Sebelum kegiatan:

- periksa **cuaca dan kondisi jalur** (prakiraan, informasi pengelola, kondisi pasang surut);
- ketahui **kondisi peserta**: lansia, anak kecil, penyakit, alergi, kemampuan berenang;
- siapkan **perlengkapan**: kotak P3K, air minum, alat komunikasi, peta, APD (sub bab 2.3);
- ketahui **rencana darurat**: titik kumpul, jalur evakuasi, nomor kontak pos kesehatan, pengelola, dan layanan darurat (nomor darurat nasional 112);
- siapkan **rencana cadangan** bila cuaca memburuk;
- pastikan **pengemudi cukup istirahat**.

Selama kegiatan:

- sampaikan **pengarahan keselamatan** (sub bab 2.1) dan **hitung peserta** secara berkala;
- jaga **ritme perjalanan** sesuai kemampuan peserta paling lambat;
- pantau cuaca dan kondisi peserta, dan **berani menghentikan kegiatan** bila perlu;
- ikuti perintah dan tanda dari petugas lokal (penjaga pantai, petugas taman).

4. Keselamatan perjalanan darat

Banyak kegiatan wisata melibatkan perjalanan bus. Kelelahan pengemudi adalah penyebab kecelakaan yang bisa dicegah. Aturan lalu lintas dan angkutan jalan membatasi waktu mengemudi pengemudi angkutan umum dan mewajibkan istirahat, dan biro biasanya menetapkan SOP yang lebih rinci. Dalam contoh SOP sebuah biro (rekaan), pengemudi mengemudi paling lama empat jam berturut-turut, lalu istirahat paling sedikit 30 menit.

Cara memakai aturan seperti itu pada perencanaan perhentian:

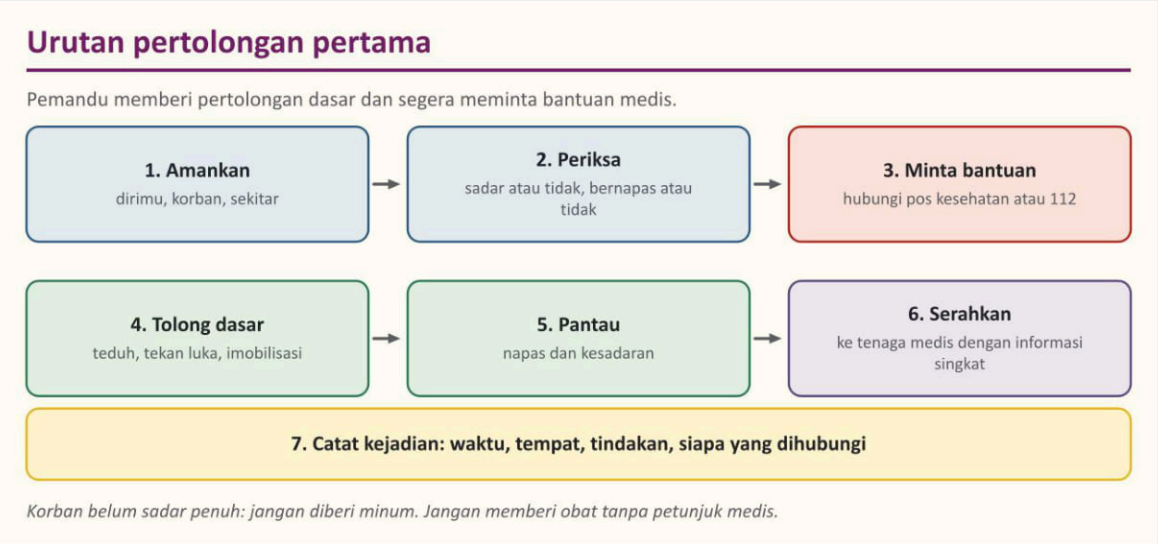
1. Hitung **waktu mengemudi kumulatif** sejak berangkat atau sejak istirahat terakhir.
2. Tentukan **titik perhentian** (rest area) sebelum batas waktu tercapai, dengan memperhatikan **fasilitas** (restoran, toilet) dan **jam makan** rombongan.
3. Periksa bahwa **setiap ruas** antara dua perhentian tidak melewati batas mengemudi.
4. Periksa jam tiba di tempat makan supaya sesuai jadwal.

Jangan memilih rencana "langsung sampai agar cepat" bila melanggar batas waktu mengemudi, dan jangan memilih perhentian yang tidak punya fasilitas yang dibutuhkan.

5. Prinsip pertolongan pertama (P3K) dasar

Pertolongan pertama adalah bantuan awal untuk korban sebelum tenaga medis tiba. Tujuannya menyelamatkan nyawa, mencegah keadaan memburuk, dan menenangkan korban. Pemandu bukan dokter: ia memberi pertolongan **dasar sesuai kemampuan** dan segera meminta bantuan medis. Prinsipnya ditunjukkan pada Gambar 2.7.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.7 Urutan pertolongan pertama: amankan, periksa, minta bantuan, tolong, pantau, serahkan, catat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Amankan** dirimu, korban, dan sekitar. Jangan menjadi korban kedua. Jauhkan korban dari bahaya (panas, arus, jalur licin).
2. **Periksa** kesadaran dan pernapasan korban: apakah menjawab bila dipanggil, apakah bernapas.
3. **Minta bantuan.** Tugaskan seseorang menghubungi pos kesehatan atau layanan darurat, sementara kamu tetap bersama korban. Sebutkan lokasi, jumlah korban, dan kondisinya.
4. **Berikan pertolongan dasar** sesuai keadaan (lihat bagian berikut).
5. **Pantau** napas, kesadaran, dan perubahan kondisi sampai bantuan datang.
6. **Serahkan** korban kepada tenaga medis dengan informasi singkat: apa yang terjadi, kapan, apa yang sudah dilakukan.
7. **Catat** kejadian untuk laporan.

6. Pertolongan dasar untuk keadaan yang sering terjadi

Kelelahan panas dan pingsan. Gejalanya pusing, lemas, kulit pucat dan berkeringat, atau pingsan setelah lama di panas.

- Pindahkan korban ke **tempat teduh**, **longgarkan pakaian**, dan baringkan dengan nyaman (tungkai sedikit lebih tinggi bila ia pingsan).
- Dinginkan dengan kain basah atau kipas.
- **Beri minum hanya bila korban sudah sadar penuh,** sedikit-sedikit. Memberi minum kepada orang yang belum sadar penuh berbahaya karena ia dapat tersedak.
- **Panggil bantuan medis** dan pantau napasnya terus-menerus.
- Pandu peserta lain ke tempat teduh karena mereka juga berisiko kepanasan.

Luka dan perdarahan. Tekan langsung luka dengan kain bersih, jangan angkat kain untuk mengintip. Bila kain basah oleh darah, tambahkan lapisan baru di atasnya. Tinggikan bagian yang terluka bila memungkinkan. Perdarahan yang deras atau tidak berhenti membutuhkan bantuan medis.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Terkilir atau dicurigai patah. Hentikan aktivitas, **jangan memaksa korban berjalan**, istirahatkan bagian yang cedera, kompres dingin dibungkus kain, dan batasi gerakan. Minta bantuan medis.

Sengatan serangga atau gigitan. Jauhkan korban dari sumbernya, bersihkan, dan kompres dingin. Waspadai **reaksi berat** (sesak napas, wajah atau bibir bengkak, pusing hebat): itu darurat dan butuh bantuan medis segera. Pada gigitan ular, minta korban tenang dan tidak banyak bergerak, batasi gerak bagian yang tergigit, dan segera ke fasilitas kesehatan. Jangan menyayat, mengisap, atau mengikat terlalu kencang.

Hampir tenggelam. Jangan terjun bila tidak terlatih. Minta bantuan penjaga pantai, lemparkan benda apung atau tali, lalu lakukan pertolongan setelah korban berada di darat dan segera hubungi bantuan medis.

Semua tindakan di atas bersifat **dasar**. Pemandu tidak memberi obat tanpa petunjuk medis dan tidak melakukan tindakan lanjut.

7. Keputusan evakuasi dan membaca denah

Evakuasi adalah memindahkan orang dari tempat berbahaya ke tempat aman. Kapan dilakukan? Saat ada perintah petugas atau pengelola, ketika kondisi alam memburuk (pasang naik cepat, petir, banjir), atau ketika ada ancaman langsung (kebakaran, gempa kuat).

Langkah umumnya:

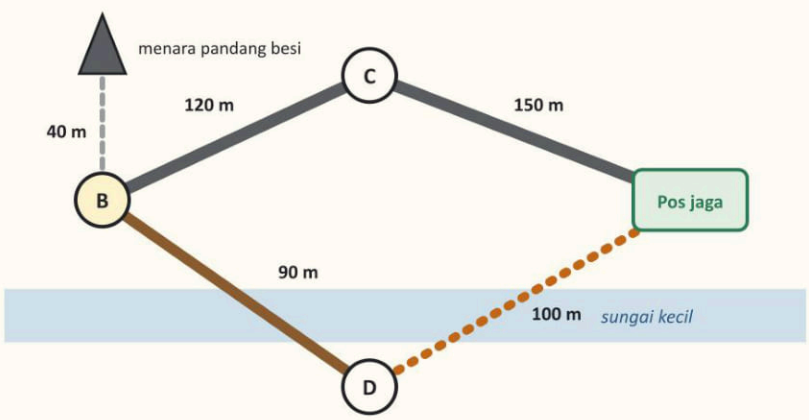
1. **Putuskan cepat** dan sampaikan dengan tenang dan jelas ke seluruh rombongan.
2. **Pilih jalur** yang aman dan menuju **titik kumpul**.
3. **Jaga rombongan tetap bersama,** dahulukan lansia, anak, dan yang butuh bantuan; pemandu pendamping berada di belakang.
4. **Hitung peserta di titik kumpul** segera dan laporkan yang belum hadir.
5. **Laporkan** ke pengelola dan biro.

Banyak soal memberikan **denah** dan meminta memilih jalur atau zona. Gambar 2.8 menunjukkan cara membacanya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara membaca denah jalur dengan legenda

Contoh: hujan deras dan petir, rombongan di Titik B harus ke Pos Jaga.



Legenda

- jalur beton berpagar
- jembatan kayu di atas sungai
- jalur tanah, tergenang saat hujan deras
- jalur setapak ke menara

Jarak ditulis di samping tiap ruas jalur.

Rute	Jarak	Penilaian saat hujan deras dan petir
B → C → Pos jaga	270 m	beton berpagar seluruhnya: aman
B → D → Pos jaga	190 m	jembatan di atas sungai naik + jalur tanah tergenang: tidak aman
B → menara pandang	40 m	menara logam saat petir: tidak aman

Rute terpendek bukan jawaban bila melewati bahaya.

Gambar 2.8 Cara membaca denah jalur dengan legenda: jenis jalur, bangunan, titik kumpul, dan jarak. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Urutan membaca denah:

1. **Baca legenda dulu.** Garis bergelombang, garis putus-putus, dan warna biasanya menandai jenis jalur: jalur papan atau beton, jalur tanah licin, jalur yang tergenang saat pasang.
2. **Temukan titik awal dan titik kumpul.**
3. **Cari semua kemungkinan rute,** lalu **coret rute yang melewati bahaya** (tergenang, licin, tebing, menara logam saat petir, tempat terbuka tanpa perlindungan).
4. **Bandingkan jarak** hanya di antara rute yang aman. Rute terpendek bukan jawaban bila ia melewati bahaya.

8. Cuaca ekstrem: pasang, petir, dan hujan

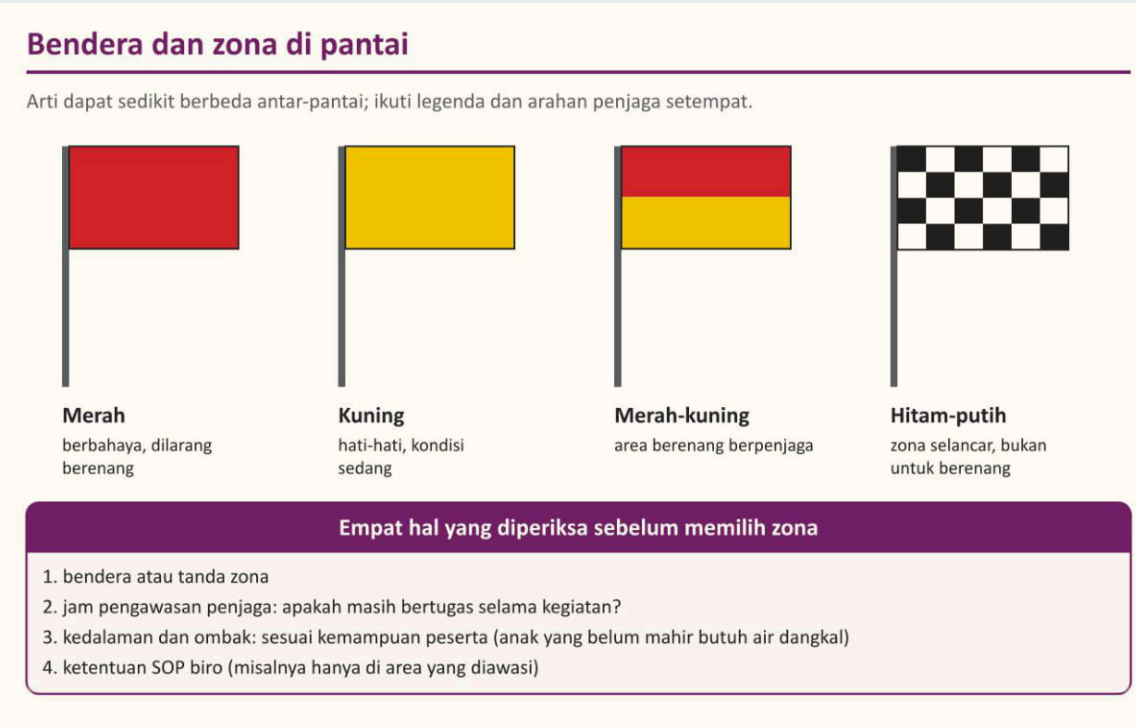
- **Pasang naik** dapat menggenangi jalur tanah di pesisir atau hutan mangrove. Segera tinggalkan jalur rendah dan pilih jalur yang lebih tinggi atau berpapan.
- **Petir:** hindari tempat terbuka, pohon tinggi, bangunan menjulang berkerangka logam, dan air. Berlindung di bangunan tertutup atau kendaraan tertutup. Jangan berdiam di tempat tinggi menunggu hujan reda.
- **Hujan di hulu:** pada wisata sungai atau gua, hujan di daerah hulu dapat menaikkan air mendadak walaupun cuaca di lokasi cerah. SOP wisata sungai atau gua biasanya membatalkan kegiatan bila hujan deras turun di hulu. Cuaca cerah di tempatmu bukan jaminan aman.
- **Angin kencang:** hentikan kegiatan di tebing, perahu kecil, atau jalur pohon besar.

Prinsipnya: **keputusan didasarkan pada kondisi paling berbahaya yang mungkin terjadi, bukan pada kondisi yang sedang terlihat.**

9. Bendera dan zona di pantai

Penjaga pantai memasang bendera untuk menandai keamanan zona berenang. Arti umumnya (kebiasaan dapat berbeda sedikit antar-pantai, jadi ikuti legenda dan arahan penjaga setempat; lihat Gambar 2.9):

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.9 Bendera peringatan pantai dan cara memilih zona berenang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

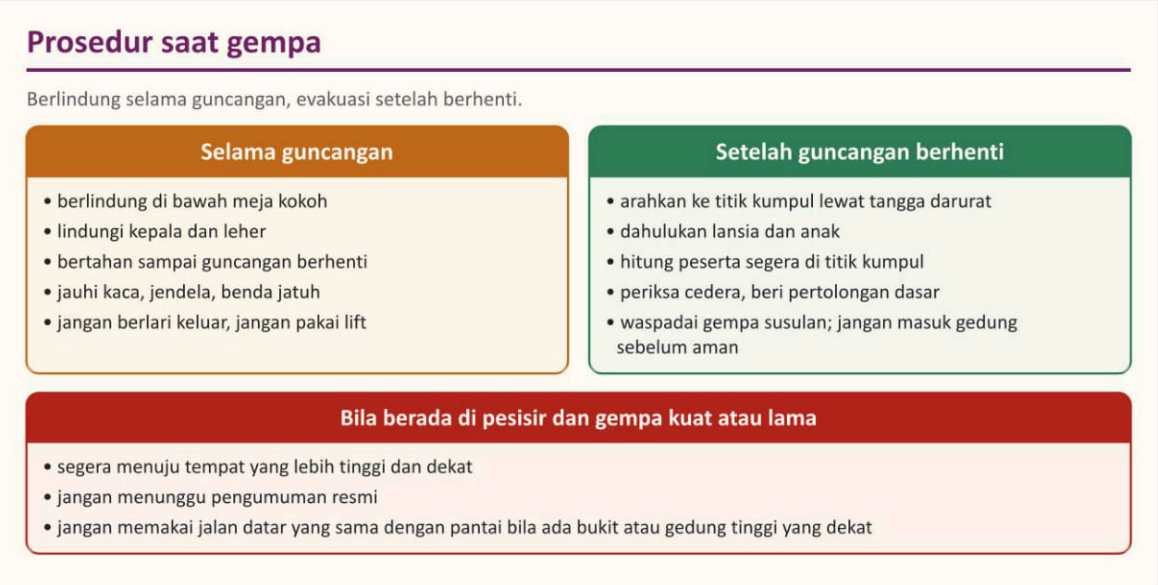
- **Bendera merah:** berbahaya, dilarang berenang (misalnya ada arus balik).
- **Bendera kuning:** hati-hati, kondisi sedang.
- **Bendera merah-kuning:** area berenang yang diawasi penjaga, berenang di antara bendera.
- **Zona selancar:** khusus peselancar, tidak untuk berenang.

Saat memilih zona, periksa **empat hal sekaligus**: (1) bendera atau tanda zona; (2) **jam pengawasan penjaga** (zona berpenjaga hanya sampai jam tertentu); (3) **kedalaman dan ombak** yang sesuai kemampuan peserta (anak yang belum mahir berenang membutuhkan air dangkal); (4) ketentuan SOP biro (misalnya hanya di area yang diawasi). Satu zona yang tampak aman pada tiga hal bisa gagal pada hal keempat.

10. Gempa dan evakuasi di dalam gedung

Indonesia berada di wilayah rawan gempa, sehingga prosedurnya perlu kamu kuasai. Gambar 2.10 menunjukkan urutannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.10 Prosedur saat gempa di dalam gedung: selama guncangan dan sesudahnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Selama guncangan:

- **berlindung** di bawah meja yang kokoh atau di samping benda yang kuat;
- **lindungi kepala dan leher** dengan tangan atau tas;
- **bertahan** sampai guncangan berhenti;
- jauhi jendela, kaca, dan benda yang bisa jatuh;
- **jangan berlari keluar** selama guncangan karena orang mudah terjatuh dan tertimpa benda;
- jangan memakai lift.

Setelah guncangan berhenti:

- arahkan peserta menuju **titik kumpul lewat tangga darurat** (bukan lift, yang bisa macet atau rusak);
- tenangkan peserta dan dahulukan lansia dan anak;
- **hitung peserta segera di titik kumpul,** jangan menunggu laporan orang hilang;
- periksa cedera dan beri pertolongan dasar;
- waspadai gempa susulan, dan jangan masuk gedung sebelum dinyatakan aman.

Bila rombonganmu berada di pesisir dan merasakan gempa yang kuat atau berlangsung lama, ikuti peringatan resmi dan segera menuju tempat yang lebih tinggi tanpa menunggu.

11. Berkomunikasi dan mencatat saat darurat

Dalam keadaan darurat, **ketenangan pemandu menular** kepada peserta. Pegangan komunikasinya:

- bicara **pelan, jelas, dan pendek**, tidak berteriak panik;
- beri **tugas** kepada orang lain ("Pak, tolong hubungi pos kesehatan, sebutkan lokasi kita");
- **tenangkan** korban dan peserta lain, jelaskan apa yang akan terjadi;

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **hubungi** pengelola, biro, dan layanan darurat dengan informasi lengkap;
- **catat** kejadian: waktu, tempat, siapa, apa yang terjadi, tindakan yang diambil, siapa yang dihubungi.

Catatan insiden penting untuk tindak lanjut, perbaikan SOP, dan keperluan asuransi. Tulis fakta, bukan dugaan atau tuduhan.

12. Memperhatikan peserta yang rentan

Anak kecil, lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas membutuhkan perhatian khusus dalam situasi darurat. Tanyakan sejak awal kebutuhan mereka, tentukan pendamping, dan rancang rute yang cocok. Peserta yang tidak boleh berjalan jauh atau tidak mahir berenang jangan dipaksa mengikuti kegiatan yang melebihi kemampuannya.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Peserta lemas di tengah panas

Pada pukul 11.30 di alun-alun kota pada Juli 2027, Pak Hendra (55 tahun), peserta rombongan yang dipandu Citra, mengeluh pusing dan lemas, tampak pucat dan berkeringat dingin. Ia masih sadar dan bisa menjawab. Rombongan 20 orang, dan ada pos kesehatan 200 meter dari tempat itu. Apa tindakan Citra?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. **Amankan:** pindahkan Pak Hendra ke tempat teduh dan dudukkan atau baringkan dengan nyaman.
2. **Periksa:** ia sadar, bernapas normal.
3. **Minta bantuan:** minta pemandu pendamping atau peserta menghubungi pos kesehatan agar petugas datang.
4. **Tolong dasar:** longgarkan pakaian, dinginkan dengan kain basah atau kipas, dan beri minum sedikit-sedikit karena ia **sadar penuh**.
5. **Pantau:** perhatikan napas dan kesadarannya; jika memburuk atau pingsan, jangan memberi minum dan hubungi bantuan medis segera.
6. **Peserta lain:** arahkan ke tempat teduh bersama pendamping.
7. **Catat** kejadian.

Jawaban: teduhkan, longgarkan, dinginkan, beri minum sedikit-sedikit karena sadar, panggil petugas kesehatan, pantau, dan jaga peserta lain. Perbedaan dengan korban yang tidak sadar penuh: minum **tidak** diberikan.

Contoh 2: Memilih rute dari denah

Rombongan 12 orang berada di Titik B jalur air terjun pada pukul 14.20 (2027) saat hujan deras dan petir tiba-tiba mendekat. Petugas meminta semua kembali ke pos jaga (titik kumpul). Denah menunjukkan: B→C jalur beton berpagar 120 m; C→pos jaga jalur beton 150 m; B→D jembatan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kayu di atas sungai kecil 90 m; D→pos jaga jalur tanah 100 m (tergenang bila hujan deras); B→menara pandang besi 40 m. Rute mana yang dipilih?

Langkah.

1. Bahaya: hujan deras (genangan, sungai naik) dan petir (menara logam, tempat terbuka).
2. Rute B→D→pos jaga: lewat jembatan kayu di atas sungai yang bisa naik, lalu jalur tanah tergenang → **tidak aman**, meskipun lebih pendek (190 m).
3. Rute B→menara pandang besi: menara logam saat petir → **tidak aman**.
4. Rute B→C→pos jaga: seluruhnya jalur beton berpagar, total 120 + 150 = **270 m**, berakhir di pos jaga → **aman**.

Jawaban: B → C → pos jaga. Rute terpendek bukan jawaban bila melewati bahaya.

Contoh 3: Gempa kuat saat di tepi pantai

Pada pukul 09.40 (2027), pemandu Ravi memandu 25 peserta berjalan di tepi Pantai Karang Pasir (rekaan; fiktif) ketika terjadi gempa kuat. Orang sulit berdiri tegak dan guncangan terasa lebih dari setengah menit. Belum ada pengumuman dari petugas. Ada bukit kecil dengan jalur setapak sekitar 400 meter dari pantai, dan jalan raya menuju kota berada di dataran yang sama dengan pantai. Tentukan benar atau salah:

1. Ravi menunggu pengumuman resmi dulu sebelum menggerakkan rombongan.
2. Setelah guncangan berhenti, Ravi segera mengajak seluruh rombongan menjauhi pantai ke bukit kecil.
3. Ravi mengajak rombongan menumpang bus kembali ke kota lewat jalan raya yang datar.
4. Ravi menghitung peserta begitu sampai di tempat yang lebih tinggi.

Langkah.

1. Gempa kuat di pesisir bisa disusul gelombang besar. Peringatan resmi bisa datang terlambat, sehingga **tidak ditunggu** → pernyataan 1 **salah**.
2. Tempat yang lebih tinggi dan dekat adalah bukit kecil → pernyataan 2 **benar**.
3. Jalan raya datar berada di dataran yang sama dengan pantai dan bisa macet → **salah**.
4. Menghitung peserta di tempat aman agar tahu siapa yang tertinggal → **benar**.

Jawaban: Salah, Benar, Salah, Benar. Bedakan dengan gempa di dalam gedung: di pesisir, setelah guncangan berhenti kamu segera menuju tempat tinggi, bukan menunggu.

Contoh 4: Memutuskan jadwal berdasarkan prakiraan cuaca

Rombongan 16 orang, lima di antaranya lansia, dijadwalkan mendaki bukit pagi pada 2027. Waktu normal: naik 2 jam, turun 1,5 jam, istirahat di puncak 30 menit. Prakiraan cuaca: hujan lebat mulai pukul 10.00 dan jalur tanah licin saat hujan. SOP biro: seluruh peserta sudah berada di bawah paling lambat 30 menit sebelum hujan. Peserta lansia membutuhkan waktu satu setengah kali lebih lama untuk naik dan turun. Rencana awal berangkat pukul 06.00. Apa keputusan yang tepat?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Batas selesai = 10.00 − 30 menit = **09.30**.
2. Waktu peserta biasa = 2 + 1,5 + 0,5 = **4 jam**. Berangkat 06.00 → selesai **10.00**, melewati batas.
3. Waktu peserta lansia = (2 × 1,5) + (1,5 × 1,5) + 0,5 = 3 + 2,25 + 0,5 = **5,75 jam** (5 jam 45 menit). Berangkat 06.00 → selesai **11.45**, jauh melewati batas.
4. Memajukan jadwal agar lansia selesai pukul 09.30 berarti berangkat sekitar 03.45, tidak masuk akal dan berbahaya di gelap.
5. Memisahkan rombongan tanpa pendamping yang cukup juga menimbulkan risiko baru.

Jawaban: mengganti kegiatan untuk seluruh rombongan dengan jalur yang lebih pendek dan datar (misalnya jalan santai satu jam di kebun) yang selesai sebelum 09.30, atau menjadwal ulang pendakian pada hari lain. Prinsipnya: keselamatan mengalahkan jadwal.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.11 merangkum bahaya, pencegahan, P3K, evakuasi, denah, cuaca, pantai, gempa, dan pencatatan.



Gambar 2.11 Peta konsep keselamatan wisatawan dan tindakan darurat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tentukan jenis keadaan:** kesehatan (P3K), cuaca, gempa, atau perjalanan.
2. **Terapkan urutan baku:** amankan, periksa, minta bantuan, tolong dasar, pantau, laporkan.
3. **Untuk soal denah,** baca legenda, coret rute berbahaya, baru bandingkan jarak.
4. **Untuk soal pilih lebih dari satu,** nilai tiap tindakan sendiri-sendiri: apakah aman, sesuai SOP, dan dalam wewenang pemandu?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Dahulukan keselamatan di atas jadwal.**

Jebakan yang sering dipasang:

- **Memberi minum kepada korban yang belum sadar penuh.** Terlihat baik, tetapi bisa membuatnya tersedak.
- **Rute terpendek yang melewati bahaya** (jalur tergenang, menara logam saat petir).
- **Berlari saat guncangan gempa** atau memakai lift setelahnya.
- **Menunda penghitungan peserta** sampai ada laporan hilang.
- **Cuaca cerah di lokasi** dijadikan alasan melanjutkan wisata sungai atau gua padahal hujan lebat di hulu.
- **Memilih zona pantai** hanya dari satu ciri (dangkal) tanpa memeriksa bendera dan jam penjagaan.
- **Langsung ke tujuan** tanpa istirahat pengemudi agar cepat tiba.
- **Menolong tanpa memanggil bantuan** atau menolong dengan membahayakan diri sendiri.
- **Tidak mencatat kejadian** karena dianggap tidak penting.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "segera memberinya minum air dingin agar suhu tubuhnya cepat turun" untuk wisatawan yang pingsan dan belum sadar penuh. Niatnya baik, tetapi korban yang belum sadar penuh bisa tersedak. Minum diberikan setelah sadar, dan yang didahulukan adalah tempat teduh, pakaian dilonggarkan, dan memanggil bantuan medis.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu memilih beberapa tindakan sekaligus untuk wisatawan yang pingsan di tengah panas. Nilai tiap tindakan dengan tiga pertanyaan: apakah aman bagi korban, apakah sesuai SOP, dan apakah memperhatikan peserta lain?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pukul 12.00 pada Agustus 2027, cuaca di kompleks candi sangat terik. Seorang wisatawan berusia 60 tahun dalam rombongan yang dipandu Laras tiba-tiba pingsan setelah lama berjalan di halaman candi. Ia masih bernapas, tetapi belum sadar penuh. Rombongan berjumlah 22 orang dan Laras didampingi seorang rekan pemandu. Pos kesehatan candi berjarak sekitar 300 meter.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Segera memberinya minum air dingin agar suhu tubuhnya cepat turun.
☐ B. Memindahkan wisatawan ke tempat teduh dan melonggarkan pakaiannya.
☐ C. Meminta petugas candi memanggil tenaga kesehatan sambil terus memantau napasnya.
☐ D. Meminta rekan pemandu membawa peserta lain ke tempat teduh dan membagikan air.
☐ E. Mencatat kejadian dan tindakan yang diambil untuk laporan setelah keadaan aman.

Pembahasan **Kunci: B, C, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur K3 pemanduan: amankan korban (teduh, longgarkan pakaian), panggil bantuan medis, pantau kondisi, lindungi peserta lain, lalu laporkan kejadian. Jangan memberi minum kepada orang yang belum sadar penuh.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 ✗** Jebakan: minum memang membantu, tetapi korban yang belum sadar penuh dapat tersedak; minum diberikan setelah ia sadar.
• **Pernyataan 2 ✓** Menjauhkan korban dari panas adalah langkah awal penanganan kelelahan panas.
• **Pernyataan 3 ✓** Bantuan medis perlu segera dipanggil, dan kondisi korban dipantau terus.
• **Pernyataan 4 ✓** Peserta lain juga berisiko kepanasan dan perlu tetap didampingi.
• **Pernyataan 5 ✓** Laporan kejadian adalah bagian dari prosedur K3 untuk tindak lanjut dan pencegahan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4, 5.

✎ LATIHAN

Untuk soal denah, tulis dulu bahaya dalam kasus, baru telusuri rute.

1. Pukul 15.10 pada Juni 2027, pemandu Yudi dan 18 siswa sedang berada di Pos 3 jalur susur hutan mangrove. Petugas mengabarkan lewat radio bahwa air pasang naik lebih cepat dari perkiraan dan awan gelap disertai petir mulai bergerak dari arah laut. Semua rombongan diminta segera kembali ke titik kumpul di area parkir. Denah jalur terlihat pada gambar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Rute yang paling tepat dipilih Yudi adalah ....



Menara pandang: tinggi 12 m, kerangka besi.

A. Pos 3 → Pos 4 → Pos 5 → titik kumpul
B. Pos 3 → Pos 2 → Pos 1 → titik kumpul
C. Pos 3 → Pos 4 → Pos 5 → Pos 1 → titik kumpul
D. Pos 3 → Pos 4 → menara pandang, lalu menunggu
E. Tetap di Pos 3 sampai air surut dan hujan reda

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pukul 15.30 pada Juli 2027, Rian memandu keluarga Pak Darto (dua orang dewasa dan dua anak SD yang belum mahir berenang) di Pantai Teluk Sari. Keluarga itu ingin berenang sekitar satu jam di tempat yang aman. SOP biro mewajibkan wisatawan berenang hanya di area yang sedang diawasi penjaga pantai. Peta zona pantai terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Zona yang paling tepat dipilih Rian adalah ....



A. Zona 1
B. Zona 2
C. Zona 3
D. Zona 4
E. Zona 5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada 2027 Hana, staf event organizer, mendampingi 150 peserta konferensi di ballroom lantai 3 sebuah hotel. Di tengah acara terjadi gempa dan ruangan berguncang selama kira-kira 20 detik. Beberapa peserta panik dan berlari ke arah pintu. Hotel memiliki tangga darurat di kedua ujung ballroom dan titik kumpul di halaman depan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Hana yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Meminta peserta berlindung di bawah meja dan melindungi kepala selama guncangan.
☐ B. Mengarahkan peserta segera berlari keluar ruangan selagi guncangan masih terjadi.
☐ C. Memakai lift untuk membawa peserta lansia turun lebih cepat setelah guncangan berhenti.
☐ D. Setelah guncangan berhenti, mengarahkan peserta ke titik kumpul lewat tangga darurat.
☐ E. Menunda penghitungan peserta di titik kumpul sampai ada laporan peserta yang hilang.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada 2027 Fikri merencanakan perjalanan bus rombongan dari Kota Asal ke Kota Tujuan (gambar). SOP keselamatan biro: sopir mengemudi paling lama 4 jam tanpa berhenti, lalu wajib beristirahat paling sedikit 30 menit. Rombongan juga harus makan malam di tempat yang memiliki restoran dan tiba di sana antara pukul 18.00 dan 20.00. Berhenti untuk makan malam berlangsung 60 menit dan dihitung sebagai waktu istirahat sopir.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana pemberhentian yang paling tepat adalah ....



A. Langsung ke Kota Tujuan tanpa berhenti agar tiba lebih cepat
B. Makan malam di Rest area 2, lalu langsung ke Kota Tujuan
C. Makan malam di Rest area 3, lalu istirahat 30 menit di Rest area 4
D. Istirahat 30 menit di Rest area 2, lalu makan malam di Rest area 4
E. Makan malam di Rest area 3, lalu langsung ke Kota Tujuan

Kunci singkat: 1. A 2. D 3. A, D 4. C

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa korban yang belum sadar penuh tidak diberi minum, dan apa yang dilakukan lebih dulu?
- Sebutkan empat hal yang diperiksa sebelum memilih zona berenang di pantai.
- **Yang harus kuingat:** keselamatan di atas jadwal; urutan P3K: amankan, periksa, minta bantuan, tolong, pantau, serahkan, catat; baca legenda denah dan coret rute berbahaya; saat gempa: berlindung dulu, evakuasi lewat tangga darurat setelah berhenti, hitung peserta segera.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-2.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata

SMKULP-2.3

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini melengkapi 2.2 dari sisi **kepatuhan terhadap SOP dan penggunaan APD**. Kisi-kisi menyebut dengan tegas bahwa yang diuji adalah **kepatuhan SOP dan APD**, bukan perumusan kebijakan K3. Dalam soal latihan, kamu membaca SOP sebuah kegiatan (susur sungai, kawah, gua, pabrik, pantai) lalu memilih **perlengkapan yang tepat**, **tindakan yang sesuai SOP**, atau menilai benar-salah sikap pemandu terhadap peserta yang meminta pengecualian. Contoh resmi ketiga pada halaman kisi-kisi memuat tindakan K3 profesional, termasuk memeriksa perlengkapan dan jalur aman. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti SOP dan mengapa kepatuhan tidak boleh ditawar;
- memilih APD yang sesuai dengan bahaya dan kegiatan;
- memeriksa APD peserta sebelum kegiatan dimulai;
- menolak permintaan pengecualian dengan sopan dan menawarkan alternatif;
- menghitung pembagian kelompok sesuai rasio pemandu dan peserta;
- membaca rambu keselamatan dasar;
- menyusun pengarahan keselamatan singkat.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu SOP dan mengapa harus dipatuhi

SOP (*standard operating procedure*, prosedur operasional standar) adalah langkah kerja tertulis yang menjelaskan cara melakukan sebuah kegiatan dengan aman, benar, dan konsisten. Dalam wisata, SOP disusun oleh pengelola atau biro untuk setiap kegiatan yang berisiko: susur sungai, arung jeram, menelusuri gua, pendakian, kunjungan ke kawah, kunjungan pabrik, atau wahana permainan.

SOP bukan sekadar aturan yang merepotkan. Hampir setiap butirnya lahir dari pengalaman: kecelakaan yang pernah terjadi, atau hampir terjadi, lalu dituliskan supaya tidak terulang. Karena itu **kepatuhan pada SOP adalah bentuk tanggung jawab** kepada peserta dan kepada dirimu sendiri. Seorang pemandu yang melonggarkan SOP "hanya sekali" mengambil risiko atas nyawa orang lain tanpa izin mereka.

Kepatuhan SOP berarti empat hal: **membaca dan memahami**, **menerapkan** secara konsisten, **memastikan peserta ikut menerapkan**, dan **mencatat atau melaporkan** bila ada penyimpangan atau kejadian.

2. Isi SOP kegiatan wisata

SOP kegiatan wisata yang berisiko biasanya memuat beberapa komponen. Mengenalinya membantumu membaca soal dengan cepat.

Komponen SOP	Isi	Contoh
Persyaratan peserta	usia, kesehatan, kemampuan berenang, berat badan	"anak di bawah 8 tahun harus didampingi"
Perlengkapan (APD)	jenis, jumlah, kondisi	"helm, pelampung kencang, sepatu sungai"
Rasio pemandu dan peserta	jumlah peserta maksimum per pemandu	"satu pemandu paling banyak 8 peserta"
Pengarahan dan pemeriksaan	briefing keselamatan, pemeriksaan APD	"pemandu memeriksa tali pelampung"
Batas kondisi	cuaca, debit air, jam kegiatan	"dibatalkan bila hujan deras di hulu"
Rute dan titik kumpul	jalur, titik berhenti, tempat berkumpul	"peserta tidak boleh memisahkan diri"
Prosedur darurat	siapa dihubungi, apa yang dilakukan	"bawa peluit dan kotak P3K"
Pencatatan	daftar peserta, laporan kejadian	"catat nama dan jam masuk"

Dalam soal, hampir semua jawaban benar bisa ditemukan dengan **mencocokkan tindakan pilihan dengan komponen SOP** yang tertulis di kasus.

3. Apa itu APD dan prinsip memilihnya

Alat pelindung diri (APD) adalah perlengkapan yang dipakai untuk melindungi bagian tubuh

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dari bahaya tertentu. APD adalah **lapis terakhir** perlindungan, setelah bahaya dihindari atau dikurangi. Prinsip utama memilih APD: **APD dipilih sesuai bahaya**. Perlengkapan yang bagus tetapi tidak cocok dengan bahaya yang ada tidak melindungi.

Gambar 2.12 memasangkan bahaya, bagian tubuh yang dilindungi, dan contoh APD.

Memilih APD menurut bahaya

APD dipilih sesuai bahaya; perlengkapan yang mirip belum tentu melindungi.

Bahaya	Bagian tubuh	APD yang sesuai	Bukan pengganti
benturan, benda jatuh	kepala	helm (berlampu di gua)	topi kain
tenggelam	seluruh tubuh	pelampung terpasang kencang	ban renang mainan
batu tajam, licin, berair	kaki	sepatu tertutup bersol tebal, bot karet, sepatu sungai	sandal jepit
gas atau uap beracun	pernapasan	masker gas berfilter	masker kain, masker medis
uap, debu, percikan	mata	kacamata pelindung	kacamata hitam biasa
goresan, bahan kimia	tangan	sarung tangan yang cocok	tanpa pelindung
gelap	penglihatan	lampu kepala atau lampu helm	senter yang dipegang
sinar matahari terik	kepala dan kulit	topi lebar, pakaian menutup, tabir surya	tidak ada

Gambar 2.12 Pasangan bahaya, bagian tubuh yang dilindungi, dan contoh APD. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Bahaya	Bagian tubuh	APD yang sesuai
benturan batu atau benda jatuh	kepala	helm
tenggelam di air	seluruh tubuh	pelampung (jaket keselamatan) yang terpasang kencang
batu tajam, licin, atau berair	kaki	sepatu tertutup bersol tebal, sepatu sungai, bot karet
gas atau uap beracun	pernapasan	masker gas berfilter (bukan masker kain atau masker medis biasa)
uap, debu, percikan	mata	kacamata pelindung (bukan kacamata hitam biasa)
goresan, panas, bahan kimia	tangan	sarung tangan yang cocok
gelap	penglihatan	lampu kepala atau lampu helm
sinar matahari terik	kepala, kulit	topi lebar, pakaian menutup, tabir surya
suara bising	telinga	penutup telinga

Dua kesalahan klasik: **memilih perlengkapan yang melindungi satu bahaya tetapi melewatkan bahaya lain** (misalnya masker gas benar tetapi sandal jepit licin), dan **memilih benda yang tampak mirip tetapi fungsinya berbeda** (masker kain bukan masker gas; kacamata hitam bukan kacamata pelindung).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. APD untuk kegiatan wisata yang umum

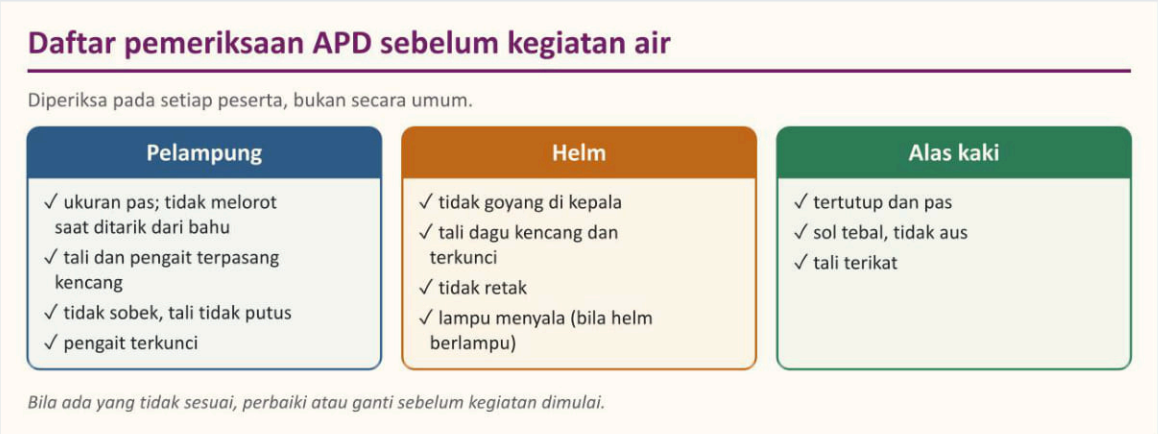
Gambar di atas menjelaskan prinsip. Sekarang terapkan pada kegiatan.

Kegiatan	Bahaya utama	APD pokok
Susur sungai, tubing, arung jeram	tenggelam, benturan batu, licin	helm, pelampung kencang, sepatu sungai
Menelusuri gua	gelap, licin, benturan, air naik	helm berlampu, sepatu bot karet, sarung tangan
Mendaki gunung atau bukit	tergelincir, dingin, hujan	sepatu bersol tebal bergerigi, jaket, jas hujan, senter
Kunjungan ke kawah belerang	gas, uap, batu licin	masker gas berfilter, sepatu tertutup, kacamata pelindung
Snorkeling	arus, kelelahan	pelampung, masker dan snorkel, sepatu air atau fin
Bersepeda wisata	jatuh, benturan	helm, sarung tangan, lampu dan bel
Kunjungan ke pabrik atau area proyek	benda jatuh, mesin, bising	helm proyek, sepatu keselamatan, penutup telinga, rompi
Wisata mangrove atau pertanian	lumpur, serangga, panas	sepatu bot atau sepatu air, sarung tangan, topi, penolak serangga
Wahana ketinggian (flying fox)	jatuh	harness, helm, pengait yang diperiksa petugas

Tabel ini bukan untuk dihafal, tetapi untuk **dinalar**: tanyakan "bahayanya apa, bagian tubuh mana yang terancam, perlengkapan apa yang menangani?"

5. Memeriksa APD sebelum kegiatan

APD hanya berguna bila **dipakai dengan benar** dan **berfungsi**. Itu sebabnya SOP memerintahkan pemandu **memeriksa**, bukan sekadar membagikan. Gambar 2.13 memperlihatkan contoh pemeriksaan pelampung dan helm.



Gambar 2.13 Contoh daftar pemeriksaan pelampung dan helm sebelum kegiatan air. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Ukuran dan kecocokan:** pelampung pas di badan, tidak melorot saat ditarik ke atas dari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

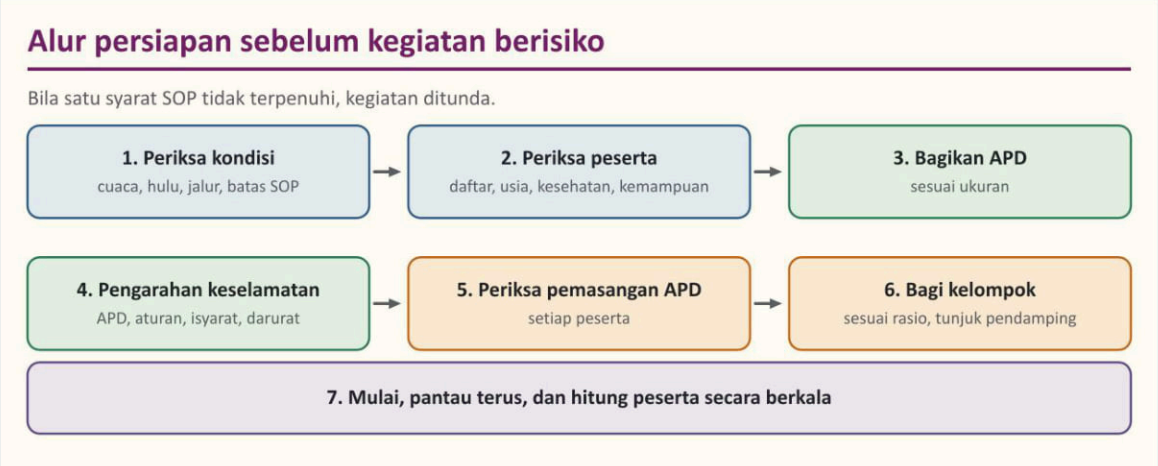
bahu; helm tidak goyang.

- **Pemasangan:** tali pelampung dan tali dagu helm terpasang **kencang**; kancing dan pengait terkunci.
- **Kondisi:** tidak sobek, tali tidak putus, sol sepatu tidak aus, lampu helm **menyala**.
- **Jumlah:** cukup untuk semua peserta dan ada cadangan.
- **Kebersihan:** perlengkapan bekas dipakai dibersihkan.

Pemeriksaan dilakukan **pada setiap peserta**, bukan secara umum. Bila ada yang tidak sesuai, diperbaiki atau diganti sebelum kegiatan dimulai.

6. Alur pemeriksaan sebelum kegiatan

Gambar 2.14 menunjukkan urutan persiapan yang membuat SOP berjalan.



Gambar 2.14 Alur persiapan dan pemeriksaan sebelum kegiatan berisiko dimulai. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Periksa kondisi:** cuaca, debit air, kondisi jalur, dan batas kondisi dalam SOP (apakah kegiatan boleh dilaksanakan hari ini?).
2. **Periksa peserta:** daftar nama, usia, kondisi kesehatan, kemampuan berenang.
3. **Siapkan dan bagikan APD** sesuai ukuran.
4. **Beri pengarahan keselamatan** (lihat bagian 9).
5. **Periksa pemasangan APD setiap peserta.**
6. **Bagi kelompok** sesuai rasio dan tunjuk pendamping.
7. **Mulai kegiatan,** pantau terus, dan hitung peserta berkala.

Bila di salah satu langkah syarat SOP tidak terpenuhi, kegiatan **tidak dimulai** atau ditunda sampai terpenuhi.

7. Menolak permintaan pengecualian

Peserta sering meminta "pengecualian kecil": membuka tali dagu helm karena gerah, melepas pelampung untuk berfoto, memakai sandal karena sepatu terasa sempit, mengganti perlengkapan dengan miliknya sendiri, atau berpisah dari kelompok sebentar. Jawaban SOP selalu sama: **APD wajib bagi semua peserta selama seluruh kegiatan, tanpa pengecualian.**

Alasannya: bahaya tidak mengumumkan diri. Bagian yang tampak tenang bisa memiliki batu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tersembunyi atau arus yang berubah. Pengalaman dan kemampuan pribadi, misalnya pandai berenang atau sudah sering ikut, tidak melindungi dari benturan atau kelelahan dan tidak menggantikan APD. Satu orang yang melanggar membuat orang lain menganggapnya boleh.

Cara menolak yang baik mengikuti pola komunikasi sub bab 2.1:

1. **Dengarkan** permintaan dan tunjukkan bahwa kamu memahami alasannya.
2. **Jelaskan alasan keselamatan** dengan singkat dan jujur.
3. **Tawarkan alternatif,** misalnya berfoto dengan APD terpasang di titik yang aman, atau memberi waktu istirahat di tempat teduh untuk mendinginkan diri.
4. **Bila tetap menolak mematuhi,** pemandu berhak menunda atau membatalkan keikutsertaan peserta itu.

Pemandu juga **memberi teladan**: ia memakai APD yang sama, tidak melepasnya di depan peserta.

8. Rasio pemandu dan peserta, serta batas kondisi

Rasio adalah jumlah peserta maksimum untuk satu pemandu, misalnya 8 peserta per pemandu. Gunanya agar pemandu dapat mengawasi semua peserta. Cara menghitung jumlah kelompok:

1. Bagi jumlah peserta dengan rasio.
2. **Bulatkan ke atas** (karena sisa peserta tetap membutuhkan pemandu).
3. Bagi peserta sebaik mungkin sehingga tiap kelompok tidak melebihi batas.

Contoh: 19 peserta dengan rasio 6 → 19 ÷ 6 ≈ 3,17 → **4 kelompok**, misalnya 5, 5, 5, dan 4 orang, masing-masing dengan satu pemandu. Bila dibulatkan ke bawah menjadi 3 kelompok, satu pemandu harus mengawasi lebih dari 6 orang, dan itu melanggar rasio.

Batas kondisi adalah syarat alam yang harus terpenuhi agar kegiatan boleh berlangsung, misalnya "dibatalkan bila hujan deras di hulu" atau "tidak berenang bila ombak lebih dari 1,5 meter". Batas ini mengikuti kondisi **paling berbahaya yang mungkin terjadi**, bukan hanya cuaca yang tampak di lokasi (lihat sub bab 2.2).

9. Pengarahan keselamatan singkat

Pengarahan keselamatan yang baik pendek dan terstruktur. Contoh kerangka lima butir:

1. **Perkenalan dan tujuan kegiatan** (siapa, berapa lama, rute singkat).
2. **APD:** kapan dipakai, bagaimana memasang, dan bahwa tidak boleh dilepas selama kegiatan.
3. **Aturan:** tetap bersama kelompok, mengikuti arahan pemandu, tidak membawa barang yang berbahaya.
4. **Isyarat:** tanda "saya baik-baik saja", "butuh bantuan", "berhenti". Peragakan dan minta peserta menirukan.
5. **Darurat:** titik kumpul, siapa yang dihubungi, dan apa yang dilakukan bila ada yang terpisah.

10. Rambu keselamatan dasar

Rambu membantu menyampaikan pesan keselamatan tanpa kata-kata. Warna dan bentuknya punya arti (lihat Gambar 2.15).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 2.15 Warna dan bentuk rambu keselamatan yang umum, digambar berdasarkan pola rambu keselamatan internasional. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Larangan** (lingkaran merah dengan garis miring): jangan lakukan.
- **Peringatan** (segitiga kuning): hati-hati, ada bahaya.
- **Wajib** (lingkaran biru): harus dilakukan, misalnya wajib memakai helm atau pelampung.
- **Kondisi aman atau darurat** (persegi hijau): jalur evakuasi, titik kumpul, P3K.
- **Peralatan pemadam kebakaran** (merah): letak APAR dan hidran.

Tugas pemandu: **membaca rambu, mematuhinya, dan memastikan peserta mematuhinya**.

11. Membangun budaya keselamatan

Kepatuhan SOP bukan hanya urusan pemandu sendirian. Beberapa kebiasaan membangun budaya keselamatan:

- **menegur dengan sopan** bila melihat pelanggaran, dan **mengingatkan** rekan;
- **melaporkan kejadian nyaris celaka** (*near miss*) agar SOP bisa diperbaiki;
- **memperbarui pengetahuan** lewat pelatihan P3K dan keselamatan;
- **merawat perlengkapan** dan melaporkan yang rusak;
- **tidak menganggap remeh** kegiatan yang tampak mudah.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih APD

Pengelola Wisata Tanam Mangrove (rekaan; fiktif) mengajak 20 siswa menanam bibit di tepi laut pada pagi hari 2027. Jalur berupa lumpur licin yang kadang menyembunyikan akar tajam, banyak nyamuk, dan matahari terik. Tidak ada gas berbahaya dan tidak ada benda jatuh. Perlengkapan apa yang paling tepat dipakai setiap peserta?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Daftar bahaya: lumpur licin dan akar tajam (kaki), nyamuk (kulit), matahari terik (kepala dan kulit).
2. Pasangkan: kaki → sepatu bot karet atau sepatu air bersol tebal; nyamuk → pakaian panjang dan penolak serangga; matahari → topi lebar dan tabir surya.
3. Periksa yang **tidak** dibutuhkan: helm proyek (tidak ada benda jatuh), masker gas (tidak ada gas).
4. Tambahkan sarung tangan karena tangan menyentuh lumpur dan akar.

Jawaban: sepatu bot atau sepatu air, sarung tangan, pakaian panjang dengan penolak serangga, serta topi lebar dan tabir surya. APD untuk bahaya yang tidak ada (helm proyek, masker gas) bukan jawaban.

Contoh 2: Menghitung kelompok

Sebuah biro mengajak 26 peserta berarung jeram dengan beberapa perahu. SOP: satu pemandu (di setiap perahu) mendampingi paling banyak 6 peserta. Berapa pemandu minimal, dan bagaimana pembagiannya?

Langkah.

1. $26 \div 6 \approx 4{,}33$.
2. Dibulatkan ke atas menjadi **5 pemandu** karena 4 pemandu hanya mampu 24 peserta.
3. Bagi sebaik mungkin: 6, 5, 5, 5, 5 (jumlah 26, tidak ada yang melebihi 6).
4. Periksa: $6 + 5 + 5 + 5 + 5 = 26$. ✓

Jawaban: minimal **5 pemandu**; contoh pembagian 6, 5, 5, 5, 5.

Contoh 3: Menilai pernyataan benar-salah

Di wahana flying fox (rekaan; fiktif), SOP mewajibkan harness dan helm bagi semua pengguna, pengait diperiksa petugas sebelum meluncur, dan semua barang di saku dikeluarkan. Seorang peserta ingin meluncur sambil memegang ponsel untuk merekam, dan peserta lain meminta tidak memakai helm karena rambutnya baru ditata. Tentukan benar atau salah:

1. Petugas boleh mengizinkan peserta merekam dengan ponsel asalkan ia memegangnya erat.
2. Petugas memeriksa pengait setiap peserta sebelum meluncur.
3. Peserta boleh tidak memakai helm bila harness sudah terpasang kencang.

Langkah.

1. SOP mewajibkan barang di saku dikeluarkan; ponsel yang jatuh bisa membahayakan orang di bawah dan peserta bisa kehilangan keseimbangan → **salah**.
2. Sesuai SOP → **benar**.
3. Harness dan helm sama-sama wajib, harness tidak menggantikan helm → **salah**.

Jawaban: Salah, Benar, Salah. Alternatif yang boleh ditawarkan: petugas merekam atau kamera tetap terpasang pada helm bila SOP mengizinkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 4: Menyusun pengarahan keselamatan

Susun pengarahan lima butir untuk 12 peserta yang akan berkano di danau pada pagi hari.

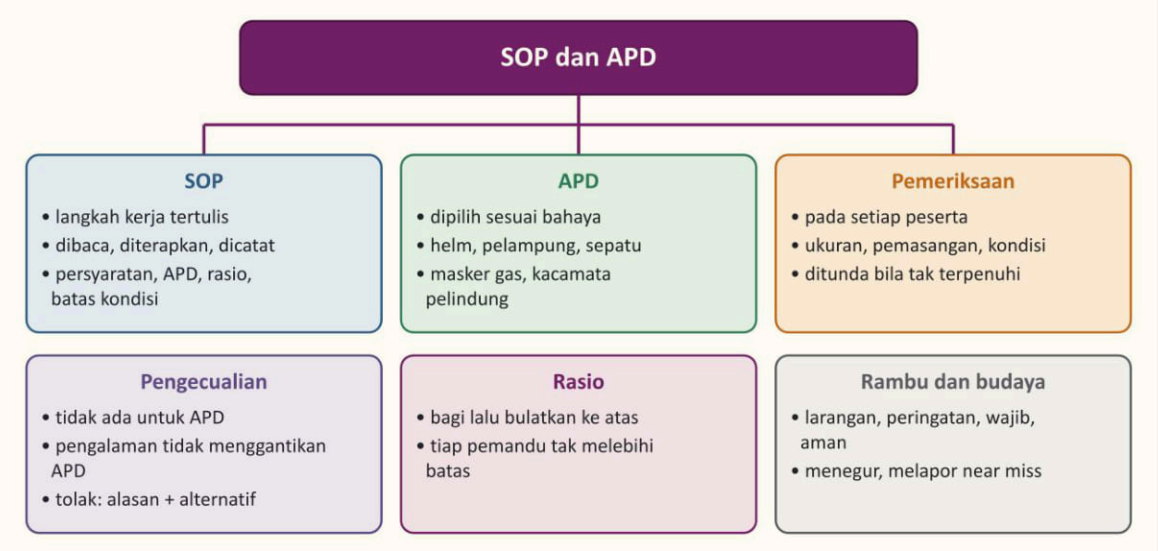
Langkah. Ikuti kerangka bagian 9.

1. **Perkenalan:** "Saya Dika, pemandu kalian. Kita berkano sekitar 90 menit mengelilingi tepi danau."
2. **APD:** "Semua memakai pelampung kencang dan topi. Tidak ada yang melepas pelampung, bahkan di tepi."
3. **Aturan:** "Tetap bersama kelompok, tidak berdiri di dalam kano, dan ikuti arahan saya."
4. **Isyarat:** "Tangan terangkat berarti berhenti; dayung menepuk air berarti butuh bantuan." Peragakan dan minta peserta menirukan.
5. **Darurat:** "Bila kano terbalik, tetap pegang kano dan tunggu bantuan; titik kumpul di dermaga."

Jawaban: pengarahan lima butir yang singkat, memuat APD, aturan, isyarat, dan darurat, dan diakhiri dengan peserta menirukan isyarat.

❖ PETA KONSEP

Gambar 2.16 merangkum SOP, APD, pemeriksaan, penolakan pengecualian, rasio, rambu, dan budaya keselamatan.



Gambar 2.16 Peta konsep SOP dan APD pada kegiatan wisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Baca SOP di kasus** dan tandai semua syarat: APD, rasio, batas kondisi, larangan.
2. **Daftar bahaya** dan pasangkan dengan APD; coret APD untuk bahaya yang tidak ada.
3. **Untuk pernyataan benar-salah,** cari kata pengecualian ("boleh asalkan", "sebentar",

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

"karena sudah berpengalaman"). Hampir selalu salah bila SOP mewajibkan tanpa pengecualian.

4. **Untuk pilih lebih dari satu,** nilai tiap tindakan terhadap SOP: sesuai atau tidak.
5. **Untuk hitungan rasio,** bagi lalu bulatkan ke atas.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Pengecualian "hanya sebentar"** atau di bagian yang tampak tenang.
- **Pengalaman atau keahlian pribadi** dijadikan alasan tidak memakai APD.
- **APD sebagian benar:** masker gas benar tetapi sandal jepit; masker kain atau masker medis dikira cukup menyaring gas.
- **APD yang tidak berhubungan** dengan bahaya yang ada.
- **Cuaca cerah di lokasi** dijadikan alasan melanjutkan walau SOP mengatur hujan di hulu.
- **Rasio dibulatkan ke bawah** sehingga ada peserta tanpa pendamping.
- **Memeriksa APD hanya sekilas** atau "dibagikan saja".
- **Menolak kasar** tanpa menjelaskan atau menawarkan alternatif.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyatakan "peserta yang sudah sering menelusuri gua boleh tidak memakai helm berlampu karena hafal jalurnya". Helm berlampu melindungi dari benturan dan memberi cahaya, dan keduanya dibutuhkan siapa saja. Hafal jalur tidak mengurangi risiko batu licin, langit-langit rendah, atau lampu yang padam.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggabungkan banyak butir SOP dalam satu kasus. Cocokkan tiap pilihan dengan butir SOP yang tertulis di kasus, termasuk batas kondisi alam di hulu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Pada 2027 dua pemandu menyiapkan 15 wisatawan untuk menelusuri Gua Lawa Sewu yang dialiri sungai bawah tanah. SOP pengelola: setiap peserta memakai helm berlampu dan sepatu bot karet; satu pemandu mendampingi paling banyak 8 peserta; penelusuran dibatalkan bila hujan deras turun di daerah hulu karena air di dalam gua dapat naik cepat; peserta tidak boleh memisahkan diri; pemandu memastikan APD setiap peserta berfungsi sebelum masuk. Pagi itu langit di atas gua cerah.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bila ada kabar hujan deras di hulu, penelusuran tetap berjalan karena langit di atas gua cerah.
☐ B. Setiap peserta memakai helm berlampu dan sepatu bot karet sebelum masuk gua.
☐ C. Rombongan dibagi menjadi dua kelompok, masing-masing didampingi satu pemandu.
☐ D. Pemandu memeriksa bahwa lampu helm setiap peserta menyala sebelum masuk gua.
☐ E. Pemandu memastikan tidak ada peserta yang memisahkan diri dari kelompoknya di dalam gua.

Pembahasan **Kunci: B, C, D, E**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kepatuhan SOP pada wisata minat khusus mencakup APD yang lengkap dan berfungsi, rasio pemandu dan peserta, pemantauan kondisi alam, serta pengawasan kelompok.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: cuaca di lokasi cerah, tetapi SOP menyebut hujan di hulu sebagai alasan pembatalan karena air gua naik dari hulu.
• **Pernyataan 2** ✓ APD wajib sesuai SOP.
• **Pernyataan 3** ✓ 15 peserta dibagi 8 dan 7 → sesuai batas 8 peserta per pemandu.
• **Pernyataan 4** ✓ Pemeriksaan APD memastikan perlengkapan berfungsi, bukan hanya dipakai.
• **Pernyataan 5** ✓ Sesuai SOP agar tidak ada peserta yang tersesat.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4, 5.

✎ LATIHAN

Garis bawahi setiap syarat SOP di kasus sebelum menilai pilihan.

1. Pada 2027 Gilang menjadi pemandu wisata susur sungai dengan ban (river tubing). SOP mewajibkan setiap peserta memakai helm, pelampung yang terpasang kencang, dan sepatu sungai selama kegiatan, serta pemandu memeriksa pemasangan APD setiap peserta sebelum turun ke sungai. Sebelum berangkat, beberapa peserta remaja meminta izin melepas helm saat melewati bagian sungai yang tenang agar hasil foto lebih bagus. Seorang peserta yang pandai berenang meminta tidak memakai pelampung karena merasa gerah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Gilang boleh mengizinkan helm dilepas sebentar karena arus di bagian itu tenang.	○	○
Gilang memeriksa tali pelampung setiap peserta sebelum mereka turun ke sungai.	○	○
Peserta yang pandai berenang boleh tidak memakai pelampung asalkan memakai helm.	○	○

2. Pada 2027 pemandu wisata Kawah Sirna menyiapkan rombongan sebelum turun ke tepi kawah. SOP pengelola menyebutkan bahwa jalan menuju kawah berbatu tajam dan licin, gas belerang kadang terbawa angin ke jalur, dan uap panas dapat membuat mata perih. Pengelola menyediakan berbagai perlengkapan untuk dipinjam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perlengkapan yang paling tepat dipakai setiap peserta adalah ....

A. Masker gas berfilter, sepatu tertutup bersol tebal, dan kacamata pelindung
B. Masker kain, sandal gunung bertali, dan topi lebar agar kepala tidak kepanasan
C. Masker medis, sepatu kets bersol tipis, dan jas hujan plastik tipis
D. Helm proyek, rompi pelampung, dan sarung tangan karet tahan air
E. Masker gas berfilter, sandal jepit karet, dan kacamata hitam biasa

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3S 2. A

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa pengalaman atau kemampuan pribadi tidak menggantikan APD, dan bagaimana kamu menolak permintaan pengecualian dengan sopan?
- Pada rombongan 26 peserta dengan rasio 6 peserta per pemandu, berapa pemandu minimal dan mengapa dibulatkan ke atas?
- **Yang harus kuingat:** SOP wajib dipatuhi tanpa pengecualian; APD dipilih sesuai bahaya; periksa pemasangan APD setiap peserta; tolak pengecualian dengan alasan dan alternatif; rasio dibulatkan ke atas.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 2.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-2.3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 2

SMKULP-KB2

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 2 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-KB2

1. Pukul 10.30 pada 2027, pemandu Dimas mengetahui bahwa atraksi kunjungan siang hari bagi 40 peserta tutup mendadak karena perbaikan listrik. Pengelola menawarkan atraksi pengganti buka pukul 14.00. Peserta tersebar di area makan dan akan berkumpul pukul 11.30. Restoran sudah dipesan untuk pukul 12.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah Dimas yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Memastikan lebih dulu bahwa atraksi pengganti tersedia dan menetapkan jadwal baru sebelum mengumumkan.
- ☐ B. Mengumumkan segera bahwa atraksi tutup tanpa jadwal baru agar peserta tahu secepatnya.
- ☐ C. Menyampaikan apa yang berubah, mengapa, jadwal baru, dan apa yang harus dilakukan peserta saat berkumpul.
- ☐ D. Mengirim pesan di grup lalu menganggap semua sudah tahu tanpa meminta konfirmasi atau menghitung peserta.
- ☐ E. Mengabari restoran dan sopir tentang jadwal baru agar penyesuaian waktu makan dan kendaraan dapat disiapkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Biro menyewa 14 kamar di Hotel Merpati untuk rombongan pada 20 Mei 2027. Pada 6 Mei sekolah memastikan jumlah kamar menjadi 17. Kontrak hotel mengharuskan perubahan jumlah kamar dikirim tertulis ke bagian penjualan paling lambat 10 hari sebelum kedatangan. Staf biro Rini diminta mengurusnya, dan hotel pernah menyebut akhir Mei sangat ramai.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang langkah Rini adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Rini menelepon resepsionis hotel lalu menganggap perubahan sudah tercatat tanpa meminta bukti tertulis bahwa permintaan itu diterima.

☐ B. Rini mengirim surel ke bagian penjualan berisi tanggal kedatangan, jumlah kamar baru, dan permintaan konfirmasi.

☐ C. Rini menunggu sampai 10 Mei, hari terakhir yang diizinkan, supaya hotel tidak merasa didesak dan jumlah kamar benar-benar pasti.

☐ D. Rini mengirim surel pada 6 Mei sehingga ada waktu bagi hotel menyediakan tiga kamar tambahan.

☐ E. Rini menyimpan balasan hotel dan mengabari sekolah bahwa perubahan sudah disetujui setelah ada konfirmasi tertulis.

3. Petugas transfer Arga bertugas pagi dan digantikan Salsa pukul 14.00 pada 2027. Arga mengetahui bahwa tamu lansia di kamar 305 dijemput pukul 15.30 dengan kursi roda lipat, rombongan tamu Jepang meminta sopir yang dapat berbahasa Inggris, dan kendaraan A sedang di bengkel sehingga diganti kendaraan C. Arga harus pulang tepat pukul 14.00, sedangkan Salsa baru tiba pukul 14.00.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Cara serah terima yang paling tepat dilakukan Arga adalah ....

A. meninggalkan catatan di meja kerja sebelum pulang tanpa bertemu Salsa dan tanpa konfirmasi, sehingga Salsa harus mencari sendiri informasinya

B. menyerahkan catatan tertulis berisi ketiga hal itu langsung kepada Salsa saat tiba dan meminta Salsa mengonfirmasi

C. menelepon Salsa nanti malam untuk menceritakan ketiga hal itu setelah semua jemputan berlangsung

D. menitipkan pesan lisan kepada sopir agar disampaikan kepada Salsa begitu ia sampai

E. menuliskan ketiga hal itu di grup kantor agar dibaca semua rekan yang sedang bertugas

4. Pukul 06.00 di dermaga yang bising oleh mesin kapal, pemandu Ferry harus memberi arahan keselamatan kepada 30 peserta yang tersebar di tiga titik dengan jarak antarpeserta sampai 20 meter. Ia membawa pengeras suara genggam dan peluit, dan arahan harus selesai sebelum perahu berangkat pukul 06.20.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara Ferry menyampaikan arahan yang paling tepat adalah ....

A. berdiri di tengah dermaga dan berteriak sekeras mungkin agar terdengar oleh ketiga kelompok
B. menyampaikan arahan kepada satu perwakilan tiap kelompok lalu meminta mereka meneruskannya
C. meniup peluit sebagai tanda bahaya lalu memberi tahu aturan keselamatan setelah perahu berangkat, sambil meminta peserta yang masih tersebar tetap berada di titik masing-masing
D. mengirim pesan tertulis ke grup sambil berjalan di antara kelompok untuk menjawab pertanyaan
E. mengumpulkan semua di satu titik tenang, memakai pengeras suara untuk arahan singkat dan peragaan isyarat, menghitung peserta, lalu meminta isyarat diulang

5. Saat menyusuri jalur sungai pada 2027, seorang peserta tergores batu tajam di betis dan lukanya berdarah cukup deras. Peserta itu masih sadar dan dapat berbicara. Pemandu membawa kotak P3K berisi kain kasa, kain bersih, dan antiseptik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan awal pemandu yang paling tepat adalah ....

A. membuka kain penekan setiap menit untuk memeriksa apakah darah sudah berhenti mengalir dan membasuh luka dengan air bersih
B. menekan luka dengan kain bersih, menambah lapisan bila basah, dan meninggikan kaki bila memungkinkan
C. meminta peserta tetap berjalan agar peredaran darah lancar dan luka cepat mengering
D. membiarkan luka terbuka sambil membasuhnya terus dengan air sungai yang mengalir deras
E. mengikat betis dengan tali sekencang mungkin di atas luka sampai peserta mengeluh sakit

6. Staf biro Bagas memesan makan siang untuk 40 peserta pada Jumat pukul 12.00. Pada Rabu pukul 09.00, sekolah memastikan peserta menjadi 46 orang. Ketentuan restoran:

Hal	Ketentuan
Perubahan jumlah porsi	dikonfirmasi tertulis lewat surel
Ditujukan kepada	bagian reservasi
Batas perubahan	24 jam sebelum jam makan
Perubahan setelah batas	tetap ditagih penuh untuk jumlah baru

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara komunikasi Bagas yang paling tepat adalah ....

A. menelepon kasir restoran lalu meminta pesan disampaikan kepada koki sebelum Kamis siang
B. menunggu sampai Kamis pagi untuk mengirim surel agar jumlah peserta benar-benar sudah pasti
C. mengirim surel ke bagian reservasi sekarang berisi tanggal, jam, jumlah 46 porsi, dan permintaan konfirmasi
D. mengirim pesan singkat kepada pelayan yang biasa melayani rombongan biro pada hari Jumat
E. mengirim surel ke bagian reservasi pada Kamis pukul 13.00 dengan jumlah peserta terbaru, lalu menunggu balasan dari bagian tersebut

7. Rombongan 20 orang berada di padang rumput terbuka pada sore hari 2027 ketika langit gelap dan petir terdengar dekat. Di sekitar mereka ada pohon beringin besar berjarak 50 meter, menara pandang besi berjarak 200 meter, dan pos jaga permanen yang tertutup berjarak 120 meter. Hujan belum turun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan pemandu adalah ....

A. mengajak rombongan berlindung di bawah pohon beringin besar karena paling dekat dan teduh, lalu menunggu di sana sampai petir berhenti
B. meminta semua peserta berbaring di rumput agar tubuh lebih rendah dari sekitar
C. mengajak rombongan berjalan cepat dan tertib ke pos jaga tertutup lalu menghitung peserta di dalamnya
D. mengajak rombongan naik ke menara pandang besi agar dapat memantau arah awan hitam
E. meminta rombongan tetap berkumpul di tempat sampai hujan benar-benar turun deras

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Pemandu Kayla memimpin 24 siswa SMA berusia 16–17 tahun pada karya wisata 2027. Pukul 20.00 ia mengetahui bahwa jam jemput besok dimajukan dari 07.00 menjadi 06.30 karena jalan menuju objek akan ditutup. Semua siswa membawa ponsel, aktif di grup percakapan rombongan, dan sudah berada di kamar masing-masing.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara menyampaikan perubahan yang paling tepat adalah ....

A. mengirim pesan di grup berisi jam baru, alasan, dan tempat kumpul, lalu meminta semua membalas siap
B. menunggu sampai sarapan besok pagi untuk memberi tahu karena semua siswa akan bertemu di restoran
C. menitipkan pesan kepada satu siswa agar meneruskannya ke kamar-kamar lain secara berantai, tanpa mengirim pesan tertulis kepada siswa lainnya
D. mengetuk kamar satu per satu tanpa mengirim pesan tertulis kepada siapa pun malam itu
E. memasang pengumuman kecil di lobi hotel dan berharap semua siswa melewatinya dan membacanya

9. Pemandu Ratri akan memimpin 30 peserta ke kebun teh besok dan mengirim pesan di grup: "Besok kumpul pagi ya." Beberapa peserta bertanya jam berapa, di mana, dan perlu membawa apa. Ratri ingin memperbaiki pesannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan pesan yang paling tepat adalah ....

A. menambahkan jam kumpul, tempat kumpul, dan hal yang perlu dibawa
B. mengulang kata pagi dengan huruf besar dan tanda seru agar terlihat lebih penting
C. menambahkan foto kebun teh agar peserta lebih bersemangat mengikuti kegiatan besok
D. menambahkan ucapan selamat malam dan doa agar suasana grup tetap hangat
E. meminta peserta bertanya langsung satu per satu kepada Ratri bila belum paham

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Dua peserta tertinggal bus pukul 08.00 di sebuah candi pada 2027. Pemandu menyebut jam berangkat hanya sekali, secara lisan, saat bus berisik pada malam sebelumnya. Titik kumpul hanya disebut "di depan", tanpa nama tempat. Tidak ada yang diminta mengulang atau mengonfirmasi. Pemandu ingin kejadian itu tidak terulang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan komunikasi yang paling tepat adalah ....

A. berbicara lebih keras saat bus berjalan agar seluruh peserta mendengar jam berangkat dengan jelas, dan mengulangnya beberapa kali sepanjang perjalanan menuju candi
B. meminta ketua rombongan mengingatkan teman-temannya karena ia paling dipercaya oleh peserta
C. mengirim pesan jam berangkat di grup sekali saja pada malam hari agar tidak mengganggu
D. menyampaikan jam dan titik kumpul secara lisan dan tertulis menjelang kegiatan di tempat tenang, lalu meminta peserta mengulanginya
E. menyebut jam berangkat dua kali secara lisan dengan suara jelas tanpa mengubah cara lain

11. Seorang peserta meminta pemandu Lina mengganti restoran makan malam ke restoran favoritnya yang berjarak 30 menit dan tidak ada dalam kontrak. Restoran sesuai itinerary sudah dipesan dan uang mukanya dibayar. Peserta lain tidak keberatan dengan restoran yang direncanakan. Besok malam ada waktu bebas.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Lina menjelaskan bahwa restoran sudah dipesan dan dibayar uang muka, lalu menawarkan restoran favorit untuk waktu bebas besok malam.	○	○
Lina menyetujui permintaan itu karena satu peserta tidak boleh dikecewakan, lalu membatalkan pesanan yang sudah dibayar.	○	○
Lina menolak singkat tanpa menjelaskan alasan agar tidak terjadi perdebatan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. SOP wahana Flying Fox Bukit Camar (2027): tinggi minimal 130 cm; berat badan 30–100 kg; semua peserta memakai harness dan helm yang diperiksa petugas; tali pengaman dipasang sebelum peserta naik ke platform; barang di saku dan yang dipegang harus ditinggalkan. Petugas Anto menghadapi beberapa peserta sore itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Anto yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengizinkan anak setinggi 124 cm meluncur karena ayahnya menjamin dan akan menemaninya.
☐ B. Memeriksa pemasangan harness dan helm setiap peserta sebelum peserta naik ke platform.
☐ C. Memasang tali pengaman peserta sebelum ia naik ke platform peluncuran.
☐ D. Mengizinkan peserta membawa ponsel di tangan untuk merekam asal dipegang dengan erat.
☐ E. Meminta peserta berbobot 108 kg tidak meluncur dan menjelaskan batas berat 100 kg demi keselamatan.

13. Sebuah biro mengatur arung jeram untuk 38 peserta pada 2027. Ketentuan SOP:

Ketentuan	Nilai
Peserta maksimum tiap perahu	7 orang
Pemandu tiap perahu	1 orang
Pemandu cadangan	1 orang untuk tiap 3 perahu
Pembulatan	selalu ke atas

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah pemandu seluruhnya yang dibutuhkan adalah ....

A. 5 pemandu, yaitu satu untuk tiap perahu bila perahu dibulatkan ke bawah dan tanpa cadangan
B. 6 pemandu, yaitu satu untuk tiap perahu tanpa memperhitungkan pemandu cadangan
C. 7 pemandu, yaitu 6 untuk perahu dan 1 cadangan karena enam perahu dibagi tiga lalu dibulatkan
D. 9 pemandu, yaitu 6 untuk perahu dan 3 cadangan karena tiap dua perahu mendapat cadangan
E. 8 pemandu, yaitu 6 untuk perahu dan 2 cadangan

14. Pada sore hari 2027, minyak di wajan dapur sebuah homestay terbakar. Delapan tamu sedang duduk di ruang makan di sebelah dapur. Pemandu Sari ada di tempat bersama pemilik. Api masih kecil dan terbatas pada wajan, tetapi asap mulai naik. Ada APAR dan penutup wajan di dapur.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyiram wajan dengan air dari ember agar api cepat padam dan asap hilang.
☐ B. Mengangkat wajan yang masih menyala ke luar rumah sambil berlari agar api tidak menyebar.
☐ C. Mematikan kompor lalu menutup wajan dengan penutup atau memakai APAR yang sesuai bila api membesar.
☐ D. Meminta tamu keluar menuju titik kumpul yang aman, lalu menghitung jumlah mereka.
☐ E. Menghubungi pemadam kebakaran atau pengelola desa wisata dan menjelaskan lokasi serta keadaan.

15. Dalam perjalanan turun dari bukit pada 2027, seorang peserta berusia 30 tahun terpeleset dan pergelangan kaki kanannya membengkak serta sakit saat digerakkan. Ia masih sadar dan tidak ada luka terbuka. Pos kesehatan berjarak 40 menit berjalan dan pemandu membawa kotak P3K serta es batu di termos.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur P3K adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Meminta peserta berhenti berjalan dan duduk atau berbaring dengan kaki disangga.
☐ B. Mengompres pergelangan kaki dengan es yang dibungkus kain dalam beberapa menit.
☐ C. Meminta peserta tetap berjalan pelan agar sendi tidak kaku dan bengkaknya cepat hilang.
☐ D. Meminta bantuan medis dan membatasi gerakan pergelangan kaki sampai bantuan datang.
☐ E. Mengurut pergelangan kaki dengan keras agar sendi yang bergeser kembali ke tempatnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. SOP wisata sepeda desa 2027: semua peserta, termasuk anak, wajib memakai helm. Seorang anak 12 tahun meminta tidak memakai helm karena rambutnya baru dikuncir. Ayahnya, yang juga peserta, berkata, "Nanti saya jaga, Pak." Pemandu Bayu harus menanggapi sebelum rombongan berangkat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bayu menjelaskan bahwa helm melindungi kepala bila jatuh, lalu menawarkan helm yang pas dan nyaman bagi anak itu.	○	○
Bayu mengizinkan anak itu tidak memakai helm karena ayahnya menjamin keselamatannya.	○	○
Bila anak itu tetap menolak, Bayu mengizinkannya ikut dengan rute yang lebih pendek tanpa helm.	○	○

17. Peserta agrowisata di sebuah peternakan pada 2027 akan memerah sapi dan memanen sayur di kebun yang basah dan berlumpur. Tanah licin dan ada ranting tajam, kandang kotor, dan matahari terik. Pengelola menyediakan berbagai perlengkapan untuk dipinjam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perlengkapan yang paling tepat dipakai setiap peserta adalah ....

A. sandal jepit karet, jas hujan tipis, dan kacamata hitam agar tidak silau di kebun
B. helm proyek, rompi pelampung, dan sarung tangan karet tahan air untuk semua kegiatan
C. sepatu bot karet, sarung tangan, topi lebar, dan mencuci tangan sesudah kegiatan
D. masker gas berfilter, sepatu kets bersol tipis, dan topi kain tanpa pelindung tengkuk
E. sepatu kantor tertutup, kaus tanpa lengan, dan syal tebal untuk melindungi leher

18. Sebuah biro mengajak 12 wisatawan berkano di danau selama 90 menit pada siang hari 2027. Danau tidak berarus dan dangkal di tepi, tetapi dalam di tengah. Matahari terik dan kano dapat terbalik bila peserta bergerak tiba-tiba. Biro menyediakan beberapa perlengkapan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perlengkapan yang paling tepat dipakai setiap peserta adalah ....

A. helm berlampu, sepatu bot karet, dan sarung tangan kain untuk melindungi tangan dari tali
B. masker gas berfilter, kacamata pelindung, dan topi kain agar tidak terkena debu air
C. pelampung dibawa di kano tetapi tidak dipakai agar peserta bebas bergerak mendayung
D. pelampung terpasang kencang, topi lebar, tabir surya, dan sepatu air
E. jaket tebal tanpa pelampung, karena angin di danau terasa dingin pada siang hari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Pada trekking 2027 pemandu Tomi bersama satu pendamping menghadapi tiga peserta sekaligus:

Peserta	Keluhan	Tanda
Gita	disengat lebah	bibir bengkak, napas berbunyi dan sesak
Hadi	lecet di tumit	sadar, masih dapat berjalan pelan
Indra	pusing ringan	sadar, berkeringat, minta duduk

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penanganan yang paling tepat adalah ....

A. merawat lecet Hadi lebih dulu karena paling mudah diselesaikan dengan cepat oleh pemandu
B. menenangkan Indra lebih dulu karena ia paling jelas meminta tolong dan terlihat berkeringat, sebelum memeriksa peserta lain di sekitarnya
C. merawat ketiganya bergantian dengan waktu yang sama agar tidak ada yang merasa diabaikan
D. meminta Gita menunggu sambil mengompres bibirnya sendiri sementara pemandu memeriksa dua peserta lain
E. menangani Gita lebih dulu sambil meminta pendamping menghubungi bantuan medis, lalu merawat lecet dan memantau Indra

20. Di kebun wisata pada 2027, seorang peserta disengat lebah di lengan. Dua menit kemudian wajahnya mulai membengkak, ia merasa sesak, dan tampak cemas. Pemandu Mira ada di dekatnya dan membawa ponsel serta kotak P3K.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pertama Mira yang paling tepat adalah ....

A. segera meminta bantuan medis dan menjaga peserta tetap tenang dalam posisi duduk
B. menunggu beberapa menit untuk melihat apakah bengkak di wajah turun dengan sendirinya
C. mengoleskan kunyit pada lengan yang tersengat sambil melanjutkan kegiatan rombongan
D. memberi minum banyak air dingin agar tubuh peserta lebih segar dan tidak sesak
E. meminta peserta berjalan ke pos kesehatan sendiri agar tidak menghambat jadwal kegiatan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. SOP biro: kapal wisata tidak berlayar bila tinggi gelombang 1,5 meter atau lebih, atau angin 25 knot atau lebih. Prakiraan 2027: pagi (06.00–10.00) gelombang 1,2 m, angin 20 knot; siang (10.00–15.00) gelombang 1,8 m, angin 28 knot. Kegiatan ke pulau pergi pukul 07.00 dan kembali paling lambat 10.00. Rombongan sudah membeli tiket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Karena tiket sudah dibeli, kegiatan boleh dimundurkan ke siang agar peserta tidak kecewa.	○	○
Kegiatan pergi 07.00 dan kembali sebelum 10.00 dapat dilakukan karena prakiraan pagi masih di bawah batas SOP.	○	○
Bila peserta mendesak berangkat siang, pemandu tetap harus menolak dan menawarkan jadwal pagi.	○	○

22. Pada Kamis sore 2027, seorang peserta terpeleset di tangga wisata dan terkilir. Pemandu Yani telah menolongnya dan membawa peserta itu ke pos kesehatan. Atasan di biro meminta Yani membuat catatan insiden dan mengingatkan agar laporan tidak menyudutkan pihak mana pun.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah Yani yang tepat dalam membuat catatan insiden adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencatat waktu, tempat, nama peserta, dan kronologi kejadian apa adanya tanpa menambah dugaan.

☐ B. Menulis bahwa pengelola lalai membersihkan tangga sebelum pemeriksaan penyebab dilakukan.

☐ C. Mencatat tindakan yang diambil dan pihak yang dihubungi, seperti pos kesehatan dan pengelola.

☐ D. Melaporkan kejadian kepada biro dan pengelola lokasi agar tangga diperiksa dan diperbaiki.

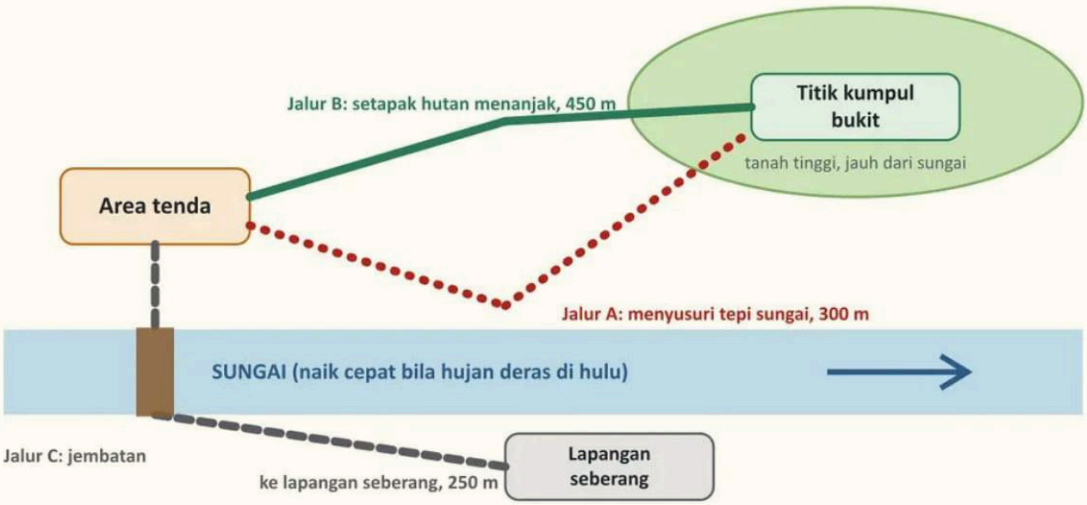
☐ E. Menunda penulisan catatan sampai tiga hari kemudian agar semua kejadian terkumpul lebih lengkap.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pukul 14.40 pada Februari 2027, petugas memperingatkan lewat sirene bahwa sungai di dekat perkemahan naik cepat akibat hujan deras di hulu. Pemandu Yoga dan 16 peserta berada di area tenda dan diminta segera menuju titik kumpul. Denah perkemahan terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jalur yang paling tepat dipilih Yoga adalah ....

Denah Perkemahan Tepi Sungai

Tiruan denah. Jarak ditulis pada tiap jalur. Panah biru = arah aliran sungai.



A. Jalur A: menyusuri tepi sungai karena paling pendek (300 m) menuju titik kumpul
B. Jalur C: menyeberangi jembatan ke lapangan seberang yang lebih datar dan luas
C. Jalur A, lalu berbelok ke jalur B agar sebagian rute lebih cepat dilalui rombongan
D. Jalur B: setapak hutan menanjak langsung ke titik kumpul bukit
E. menunggu di area tenda sampai petugas datang mengantar menuju titik kumpul bukit

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Sebelum susur sungai pada 2027, pemandu Rahma memeriksa APD tiga peserta dan mencatat hasilnya pada gambar. SOP mewajibkan helm dengan tali dagu terkunci, pelampung yang tidak naik saat ditarik dari bahu, dan sepatu sungai. Kegiatan dimulai setelah semua peserta memenuhi SOP.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Eko mengencangkan tali pelampungnya sebelum turun ke sungai.
☐ B. Dian diperiksa ulang seluruh perlengkapannya karena semuanya sudah lengkap.
☐ C. Fani boleh turun asal memakai pelampung karena tali dagu helm kurang penting.
☐ D. Pemandu hanya memeriksa peserta yang tampak tidak nyaman dan melewati yang lain.
☐ E. Fani mengunci tali dagu helm dan mengganti sandal jepit dengan sepatu sungai.

25. SOP snorkeling: gelombang paling tinggi 1,0 meter, angin paling kencang 20 km/jam, tidak ada petir, dan jarak pandang bawah air paling kurang 10 meter. Kegiatan berlangsung dua jam penuh, sehingga kondisi setiap jam harus memenuhi syarat. Prakiraan 2027:

Jam	Gelombang	Angin	Petir	Jarak pandang
07.00	0,8 m	15 km/jam	tidak	12 m
08.00	0,9 m	18 km/jam	tidak	12 m
09.00	1,1 m	19 km/jam	tidak	11 m
10.00	0,9 m	17 km/jam	tidak	11 m
11.00	0,9 m	18 km/jam	tidak	10 m
12.00	0,9 m	22 km/jam	tidak	10 m

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kegiatan dua jam yang paling lambat dimulai pukul berapa agar memenuhi SOP?

A. 11.00, karena jam 11.00 dan 12.00 sama-sama tanpa petir
B. 10.00, karena jam 10.00 dan 11.00 memenuhi semua syarat
C. 09.00, karena jam 09.00 dan 10.00 hanya selisih sedikit dari batas
D. 08.00, karena jam 08.00 dan 09.00 jarak pandangnya cukup baik
E. 07.00, karena jam 07.00 dan 08.00 paling jauh dari semua batas

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja	1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 11	___ / 9	Ulangi hlm. 97
Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat	5, 7, 14, 15, 19, 20, 21, 22, 23	___ / 9	Ulangi hlm. 112
Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata	12, 13, 16, 17, 18, 24, 25	___ / 7	Ulangi hlm. 130

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 3 · Perencanaan dan Pengelolaan Perjalanan Wisata

SMKULP-B3

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menyusun dan memeriksa itinerary yang memenuhi syarat waktu, jam buka, dan permintaan klien
- merancang paket wisata sesuai target pasar dan memeriksa dokumen pemesanannya
- membedakan biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel serta menghitung biaya paket
- menyusun anggaran, menentukan harga jual, dan menghitung titik impas

Peta bab

Sub bab	Judul
3.1	Menyusun dan memeriksa itinerary
3.2	Merancang paket wisata sesuai target pasar
3.3	Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan
3.4	Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel
3.5	Anggaran paket, harga jual, dan titik impas

Bab 3 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-B3

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary

SMKULP-3.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **memahami dan menganalisis penyusunan itinerary**, yaitu komponen rute, waktu, aktivitas, dan layanan pada paket sederhana. Dalam soal latihan, kamu membaca syarat sebuah rombongan beserta daftar jam buka, hari tutup, atau jadwal angkutan, lalu memilih **urutan kunjungan yang tepat**, **jam berangkat paling lambat**, **jadwal transportasi yang memenuhi semua syarat**, atau **perbaikan itinerary yang paling tepat**. Soal-soalnya bertabel, menuntut hitung waktu, dan banyak yang sulit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan komponen itinerary dan fungsi tiap komponen;
- menghitung waktu maju dan mundur dengan memperhitungkan perjalanan dan perpindahan;
- mencocokkan kunjungan dengan jam buka, hari tutup, dan jadwal pertunjukan;
- menyusun urutan kunjungan yang memenuhi semua syarat;
- memilih jadwal angkutan yang memenuhi syarat durasi dan batas waktu;
- memeriksa itinerary dan memperbaikinya tanpa melanggar syarat klien.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu itinerary dan untuk apa

Itinerary adalah rencana perjalanan yang terperinci menurut hari dan jam: ke mana, kapan, melakukan apa, naik apa, makan di mana, dan menginap di mana. Itinerary dipegang oleh banyak pihak sekaligus: peserta, pemandu, sopir, hotel, restoran, dan atraksi. Karena itu itinerary harus **jelas, bisa dijalankan, dan konsisten**. Itinerary yang tidak bisa dijalankan, misalnya mengunjungi museum pada hari tutup, bukan sekadar tidak rapi. Ia membuat rombongan kecewa, vendor repot, dan biro kehilangan kepercayaan.

2. Komponen itinerary

Kisi-kisi menyebut empat komponen: **rute, waktu, aktivitas, dan layanan**. Dalam bentuk tabel, itinerary yang baik memuat hal berikut.

Komponen	Isi	Contoh
Waktu	hari, tanggal, jam mulai dan selesai	Selasa 13 Juli, 08.00–11.00
Aktivitas	kegiatan atau tempat yang dikunjungi	kunjungan kampung batik
Rute	tempat asal, tujuan, lama dan jenis perjalanan	hotel → kampung batik, bus 30 menit
Layanan	makan, akomodasi, pemandu, tiket, asuransi	makan siang di restoran, 12.00
Titik dan jam kumpul	tempat dan jam semua peserta berkumpul	lobi hotel, 07.30
Catatan	perlengkapan, APD, pakaian, kontak	bawa topi dan air minum

Gambar 3.1 memperlihatkan contoh itinerary dua hari yang beranotasi.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh itinerary dua hari beranotasi

Rekaan: study tour 36 siswa. Perhatikan kolom waktu, rute, layanan, dan titik kumpul.

Hari	Waktu	Kegiatan dan tempat	Rute dan layanan	Kumpul
Senin	06.30	Berkumpul dan berangkat	bus pariwisata; sarapan kotak	lobi sekolah 06.15
	09.00–10.30	Kunjungan Kampung Tenun	bus 30 menit; pemandu lokal	
	12.00–13.00	Makan siang	Rumah Makan Sendok Biru (dipesan)	
	14.00–16.00	Kebun Teh	bus 20 menit; tiket kelompok	
	18.00	Check-in hotel, makan malam	hotel 2 malam; kamar 4 orang	lobi hotel 17.45
Selasa	08.00–10.00	Museum Kain (buka Selasa)	bus 25 menit; pemandu museum	lobi 07.45
	13.00	Check-out dan pulang	bus 8 jam; makan malam di jalan	lobi 12.45

Cara membacanya

- waktu: jam mulai dan selesai tiap kegiatan
- rute: asal, tujuan, lama dan jenis perjalanan
- layanan: makan, hotel, pemandu, tiket
- kumpul: tempat dan jam, 10–30 menit lebih awal

Gambar 3.1 Contoh itinerary dua hari (rekaan) dengan keterangan komponennya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Perhatikan kolom **titik dan jam kumpul**. Banyak itinerary hanya menulis "snorkeling, makan siang, kembali ke hotel" tanpa menyebut kapan dan di mana berkumpul. Akibatnya peserta berkumpul di tempat dan jam yang berbeda. Jam dan titik kumpul harus tertulis.

3. Menghitung waktu: maju dan mundur

Hampir semua soal itinerary menghitung waktu. Ada dua arah.

Hitung maju. Mulai dari jam berangkat lalu menambah durasi: jam tiba = jam berangkat + lama perjalanan; jam selesai = jam mulai + lama kegiatan. Hitung maju dipakai untuk mengurutkan kunjungan dan memeriksa apakah tiap tempat dikunjungi saat buka.

Hitung mundur. Mulai dari kegiatan yang jamnya **tetap** (pertunjukan, matahari terbit, kapal berangkat, penerbangan), lalu mengurangi semua ruas perjalanan dan waktu cadangan. Gambar 3.2 menunjukkan cara melakukannya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Hitung mundur dari acara yang jamnya tetap

Pertunjukan pukul 19.30; rombongan ingin tiba 45 menit lebih awal.



Langkah hitung mundur	Perhitungan
1. Jam acara tetap	19.30
2. Kurangi tiba lebih awal	19.30 − 45 menit = 18.45
3. Jumlahkan semua ruas	25 + 10 + 50 + 15 = 100 menit (1 jam 40 menit)
4. Jam berangkat paling lambat	18.45 − 1 jam 40 menit = 17.05
5. Periksa dengan hitung maju	17.05 + 100 menit = 18.45 ✓

Gambar 3.2 Garis waktu dengan hitung mundur dari acara yang jamnya tetap. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah hitung mundur:

1. **Tulis jam acara tetap.**
2. **Kurangi waktu tiba lebih awal** bila rombongan ingin tiba sebelum acara (misalnya 30 menit untuk mendapat tempat).
3. **Jumlahkan semua ruas:** perjalanan, perpindahan kendaraan, jalan kaki, antre tiket. **Jangan melewatkan ruas kecil**, seperti pindah dari bus ke jip.
4. **Kurangi jam tiba dengan total ruas** untuk mendapat jam berangkat paling lambat.
5. **Periksa ulang** dengan menghitung maju dari jam berangkat itu.

Kesalahan yang paling sering terjadi adalah melewatkan satu ruas atau lupa target tiba lebih awal. Itulah sebabnya pilihan jawaban sering berselisih 10, 20, atau 30 menit.

Satu pengingat tentang satuan: 1 jam = 60 menit. Bila jumlah menit melebihi 60, ubah menjadi jam. Contoh: 90 + 20 + 40 + 20 = 170 menit = 2 jam 50 menit.

4. Jam buka, hari tutup, dan jadwal tetap

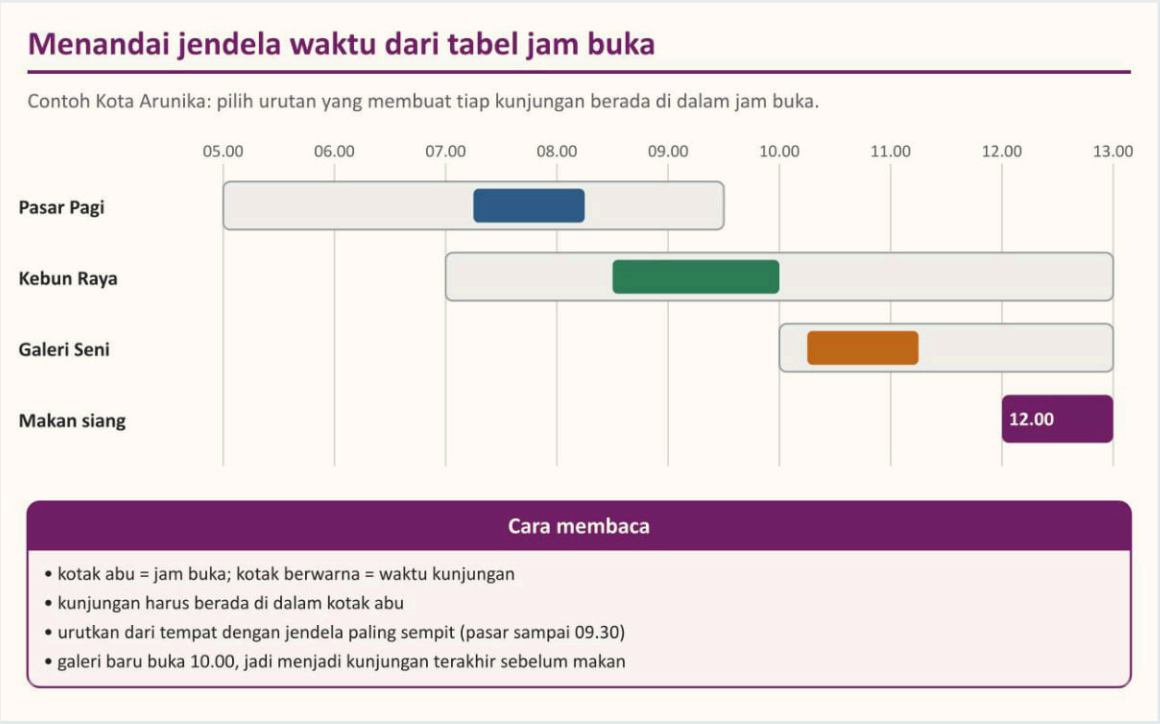
Setiap tempat punya **jendela waktu**: jam buka dan jam tutup, kadang dengan hari tutup tertentu. Pertunjukan hanya berlangsung pada hari dan jam tertentu. Aturan dasarnya:

- Rombongan harus **tiba setelah buka** dan **selesai sebelum tutup**, kecuali soal menyatakan lain.
- **Hari tutup** berarti tempat itu tidak bisa dikunjungi pada hari itu sama sekali.
- **Pertunjukan** hanya bisa ditonton pada hari dan jam yang ditetapkan; jadwalnya tidak bisa digeser mengikuti rombongan.
- **Waktu kunjungan** dan **waktu perjalanan** keduanya dihitung. Kunjungan satu jam dengan perjalanan 20 menit antartempat berarti jarak antara dua jam mulai adalah 1 jam 20 menit.

Gambar 3.3 membantu menandai jendela waktu pada sebuah tabel.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.3 Cara membaca tabel jam buka dan menandai jendela waktu kunjungan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Mengurutkan kunjungan

Ketika ada beberapa tempat dengan jam buka berbeda dan syarat khusus (misalnya belanja di akhir, makan siang pukul 12.00), gunakan langkah berikut.

1. **Tulis jendela waktu** tiap tempat dan syarat khusus rombongan.
2. **Tandai yang paling terikat:** tempat dengan jendela paling sempit atau waktu tetap (pasar yang hanya buka pagi, makan siang pukul 12.00).
3. **Susun dari yang paling terikat,** lalu isi tempat yang lebih fleksibel.
4. **Hitung jam tiba dan jam selesai** tiap tempat (maju) dengan memperhitungkan perjalanan.
5. **Periksa semua syarat:** apakah tiap tempat buka saat dikunjungi, apakah syarat khusus terpenuhi (misalnya belanja paling akhir sebelum makan), apakah rombongan tiba tepat waktu di acara tetap.

Pengecoh yang sering muncul: urutan yang jam bukanya terpenuhi tetapi melanggar syarat khusus (misalnya belanja bukan yang terakhir), atau urutan yang syarat khususnya terpenuhi tetapi ada tempat yang belum buka saat tiba.

6. Memilih jadwal angkutan

Kadang itinerary harus memilih dari jadwal kapal, kereta, atau bus yang sudah ada. Pendekatannya:

1. **Hitung jam tiba** setiap pilihan (jam berangkat + lama perjalanan).
2. **Hitung lama aktivitas** yang tersedia di tempat tujuan (jam berangkat kembali − jam tiba).
3. **Periksa tiap syarat satu per satu:** durasi minimum kegiatan, jam buka restoran atau atraksi, batas jam tiba kembali.
4. **Coret pilihan yang gagal satu syarat saja.** Pilihan yang benar harus memenuhi semuanya.

Pengecoh biasanya memenuhi dua dari tiga syarat dan gagal pada satu syarat yang tampak kecil. Tabel di soal biasanya cukup untuk dicek satu per satu.

7. Titik dan jam kumpul

Jam dan titik kumpul yang jelas membuat semua peserta bergerak bersama. Aturan praktis:

- tulis **jam berkumpul** (bukan hanya jam berangkat), biasanya 10–30 menit lebih awal;
- tulis **tempat berkumpul** dengan jelas (lobi hotel, dermaga utama, pintu kedatangan);
- bila kendaraan berangkat dari tempat berbeda dengan penginapan, jelaskan;
- pastikan semua peserta menerima informasi itu (sub bab 2.1).

8. Memeriksa itinerary: daftar periksa

Memeriksa itinerary berarti mencari bagian yang tidak bisa dijalankan atau melanggar syarat. Gunakan daftar periksa ini:

- **Hari dan jam buka:** apakah setiap tempat buka saat dikunjungi? ada hari tutup?
- **Jadwal tetap:** pertunjukan, penerbangan, kapal: apakah sesuai?
- **Waktu perjalanan:** semua ruas dihitung, termasuk perpindahan dan antre?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **Urutan tempat:** apakah rute bolak-balik atau memotong?
- **Makan dan istirahat:** ada dan realistis?
- **Kondisi peserta:** lansia, anak, kemampuan fisik?
- **Batas waktu:** tiba kembali sebelum batas?
- **Syarat klien:** apakah semua permintaan terpenuhi?
- **Titik dan jam kumpul** tertulis?
- **Rencana cadangan** bila cuaca buruk?

9. Merevisi tanpa melanggar syarat

Ketika itinerary bermasalah, perbaikan satu bagian bisa mengganggu bagian lain. Cara aman:

1. **Daftar semua pelanggaran** terhadap jam buka, hari tutup, jadwal tetap, dan batas waktu.
2. **Perbaiki satu per satu** dengan cara paling kecil: **menukar** hari kunjungan lebih baik daripada **menghapus** kegiatan bila klien meminta semuanya tetap dilaksanakan.
3. **Hitung ulang** jam tiap kegiatan dan jam pulang setelah perubahan.
4. **Periksa lagi semua syarat,** karena perubahan jadwal bisa menggeser jam tiba atau jam pulang.

Contohnya, bila museum tutup Senin, jangan hapus museum bila sekolah ingin semua kegiatan tetap ada. Tukar museum ke hari buka, geser kegiatan lain ke hari yang kosong, lalu cek ulang jam pulang.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Mengurutkan kunjungan

Rombongan keluarga berangkat dari hotel pukul 07.00 untuk kunjungan setengah hari di Kota Arunika (rekaan; fiktif) pada 2027. Jam buka: Pasar Pagi 05.00–09.30; Kebun Raya 07.00–17.00; Galeri Seni 10.00–16.00. Makan siang di rumah makan Sendok Biru sudah dipesan pukul 12.00. Kunjungan ke pasar dan galeri masing-masing 1 jam, ke kebun raya 1 jam 30 menit. Perjalanan antartempat (termasuk dari hotel) 15 menit. Rombongan ingin mengunjungi ketiga tempat itu sebelum makan siang. Urutan mana yang memenuhi semua syarat?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Jendela waktu: pasar sampai **09.30** (paling terikat), kebun raya sepanjang pagi, galeri baru buka **10.00**, makan 12.00.
2. Galeri tidak boleh dikunjungi sebelum 10.00, sehingga ia harus menjadi kunjungan **terakhir** sebelum makan.
3. Pasar harus selesai sebelum 09.30, jadi ia harus **pertama** (bila lebih dulu ke kebun raya, pasar baru dimulai 09.00 dan selesai 10.00, melewati jam tutup).

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Susun dan hitung maju: berangkat 07.00 → tiba di pasar **07.15**, selesai **08.15**; perjalanan 15 menit → kebun raya **08.30–10.00**; perjalanan 15 menit → galeri **10.15–11.15** (sudah buka ✓); perjalanan 15 menit → rumah makan tiba **11.30**, menunggu sampai 12.00 ✓.
5. Periksa urutan lain: kebun raya → pasar → galeri membuat pasar selesai 10.00 (tutup 09.30) ✗; urutan yang menaruh galeri di tengah membuat galeri dikunjungi sebelum 10.00 ✗.

Jawaban: Pasar Pagi → Kebun Raya → Galeri Seni → makan siang. Cara berpikirnya: urutkan dari yang paling terikat, hitung jam tiba, lalu periksa tiap tempat buka saat dikunjungi.

Contoh 2: Jam berangkat paling lambat

Rombongan ingin menonton pertunjukan tari pukul 19.30 di sebuah sanggar di seberang teluk (2027). Mereka ingin tiba 45 menit sebelum pertunjukan agar mendapat tempat duduk. Ruas perjalanan dari hotel: hotel → dermaga 25 menit; kapal penyeberangan 50 menit; dermaga seberang → sanggar jalan kaki 15 menit; antre tiket di dermaga 10 menit. Jam berapa rombongan berangkat dari hotel paling lambat?

Langkah.

1. Tiba di sanggar paling lambat = 19.30 − 45 menit = **18.45**.
2. Total ruas = 25 + 10 + 50 + 15 = **100 menit** = 1 jam 40 menit (antre tiket tidak boleh terlupa).
3. Berangkat = 18.45 − 1 jam 40 menit = **17.05**.
4. Periksa: 17.05 + 25 = 17.30 (dermaga); + 10 = 17.40; + 50 = 18.30 (seberang); + 15 = **18.45**. ✓

Jawaban: paling lambat **17.05**. Pilihan 17.15 muncul bila antre tiket terlupa, dan 17.35 bila target tiba 45 menit lebih awal terlupa.

Contoh 3: Memilih jadwal kereta

Rombongan 30 orang ingin berkunjung ke Taman Hutan Pinus dengan kereta wisata (2027). Taman buka 09.00–15.00 dan stasiun berada di depan gerbang taman. Syarat: berada di taman sedikitnya 3 jam, makan siang di rumah makan taman (buka 11.30–13.30, makan satu jam), dan sudah tiba kembali di kota tercepat. Jadwal kereta:

Rute	Berangkat	Lama
Kota → Taman	07.00, 09.00, 11.00	1 jam 30 menit
Taman → Kota	12.30, 14.30, 16.30	1 jam 30 menit

Langkah.

1. Jam tiba di taman: 08.30, 10.30, atau 12.30.
2. Gabungkan dengan kereta pulang dan hitung waktu di taman:

- Tiba 08.30, taman buka 09.00 → pulang 12.30: waktu di taman 09.00–12.30 = **3,5 jam** ✓. Makan 11.30–12.30 di rumah makan buka ✓. Tiba kota 14.00.
- Tiba 10.30 → pulang 14.30: **4 jam** ✓; makan 11.30–12.30 ✓; tiba kota 16.00.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Tiba 12.30 → pulang 14.30: **2 jam ✗** (kurang dari 3 jam).
- Pulang 16.30 melewati jam tutup taman 15.00: rombongan menunggu 1,5 jam tanpa kegiatan; tidak efisien.

3. Dari dua yang memenuhi syarat (08.30 dan 10.30), pilih **tiba kembali di kota tercepat**: 14.00.

Jawaban: berangkat 07.00, pulang 12.30. Perhatikan bahwa dua pilihan memenuhi semua syarat; kriteria "tercepat" yang menentukan.

Contoh 4: Memperbaiki itinerary

Itinerary study tour dua hari (Senin–Selasa, 2027) memuat: Senin 08.00 Museum Kain (tutup setiap Senin), Senin 13.00 Kebun Teh, Senin 19.00 Pertunjukan Wayang (hanya Selasa dan Jumat pukul 19.00–21.00), Selasa 08.00 Kampung Tenun, Selasa 12.00 pulang. Bus pulang menempuh 8 jam dan rombongan harus tiba paling lambat Rabu pukul 06.00. Sekolah meminta semua kegiatan tetap dilaksanakan. Bagaimana perbaikannya?

Langkah.

1. Pelanggaran 1: museum tutup Senin. Pelanggaran 2: wayang tidak digelar Senin.
2. Perbaiki dengan **menukar**, bukan menghapus: museum dipindah ke Selasa pagi (menggantikan Kampung Tenun), Kampung Tenun dipindah ke Senin pagi (menggantikan museum). Wayang dipindah ke Selasa malam.
3. Dampak: pulang tidak bisa Selasa 12.00 karena wayang berlangsung sampai 21.00; bus berangkat pulang setelah wayang, pukul **21.30**.
4. Hitung jam tiba: 21.30 + 8 jam = **Rabu 05.30**, sebelum batas 06.00 ✓.
5. Periksa semua syarat: semua kegiatan tetap ada ✓, museum buka Selasa ✓, wayang pada Selasa ✓, tiba sebelum batas ✓.

Jawaban: Senin: Kampung Tenun dan Kebun Teh; Selasa: Museum Kain dan Pertunjukan Wayang; bus pulang Selasa 21.30, tiba Rabu 05.30.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.4 merangkum komponen itinerary, hitung waktu, jam buka, mengurutkan, memilih angkutan, titik kumpul, dan cara memeriksa serta merevisi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.4 Peta konsep penyusunan dan pemeriksaan itinerary. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Daftar semua syarat** (jam buka, hari tutup, jadwal tetap, batas waktu, syarat klien) sebelum menghitung.
2. **Hitung waktu tiap pilihan** satu per satu; jangan menebak.
3. **Coret pilihan yang melanggar satu syarat,** sekecil apa pun.
4. **Untuk hitung mundur,** tulis semua ruas di kertas, termasuk perpindahan dan antre.
5. **Untuk revisi,** utamakan menukar daripada menghapus, lalu hitung ulang jam pulang.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Tempat dikunjungi pada hari tutup** atau sebelum jam buka.
- **Satu ruas terlupa** (perpindahan kendaraan, antre, jalan kaki).
- **Target tiba lebih awal terlupa** (misalnya 30 menit sebelum acara).
- **Syarat khusus dilanggar** (belanja bukan yang terakhir, makan tidak tepat jam).
- **Revisi yang menghapus kegiatan** padahal klien meminta semuanya tetap.
- **Revisi yang membuat jam pulang melewati batas.**
- **Memenuhi dua syarat dari tiga** dan gagal pada syarat ketiga yang tampak kecil.
- **Itinerary tanpa jam dan titik kumpul.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "menghapus museum dari jadwal" karena museum tutup Senin. Jadwal memang menjadi rapi, tetapi sekolah meminta semua kegiatan tetap dilaksanakan. Jawaban yang benar menukar museum ke hari buka lalu menghitung ulang jam pulang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menuntut kamu menghitung jam tiba tiap kegiatan dari tabel jadwal angkutan dan menguji tiga syarat sekaligus. Buat tabel jam tiba di kertas lebih dulu, lalu coret satu per satu.

►. Pemandu menyusun itinerary sehari di Gugus Pulau Seroja pada 2027. Syarat rombongan: snorkeling di Pulau Merak paling sedikit 2 jam, makan siang di restoran Pulau Kenari (buka 11.00–14.00, makan sekitar 1 jam), dan sudah tiba di Dermaga Utama sebelum 16.00 karena bus menjemput pukul 16.00. Jadwal kapal reguler sebagai berikut.

Rute	Jam berangkat	Lama perjalanan
Dermaga Utama → Pulau Merak	08.00, 10.00	30 menit
Pulau Merak → Pulau Kenari	09.30, 12.00, 14.30	45 menit
Pulau Kenari → Dermaga Utama	11.00, 14.00, 16.30	60 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pilihan jadwal yang paling tepat adalah ....

A. Ke Merak 08.00, ke Kenari 09.30, pulang dari Kenari 11.00
B. Ke Merak 10.00, ke Kenari 12.00, pulang dari Kenari 14.00
C. Ke Merak 08.00, ke Kenari 12.00, pulang dari Kenari 16.30
D. Ke Merak 08.00, ke Kenari 14.30, pulang dari Kenari 16.30
E. Ke Merak 08.00, ke Kenari 12.00, pulang dari Kenari 14.00

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Itinerary disusun dari komponen rute, waktu, aktivitas, dan layanan. Setiap pilihan jadwal transportasi dicek terhadap lama aktivitas, jam buka layanan, dan batas waktu kembali.

Langkah:

1. Tiba di Merak 08.30, berangkat 12.00 → snorkeling 3,5 jam ✓.
2. Tiba di Kenari 12.45, makan sampai sekitar 13.45 (restoran buka sampai 14.00) ✓.
3. Kapal 14.00 → tiba Dermaga Utama 15.00, sebelum 16.00 ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Snorkeling hanya 1 jam (08.30–09.30) dan tiba di Kenari 10.15 saat restoran belum buka.
- **B.** ✗ Jebakan: makan dan jam tiba sesuai, tetapi snorkeling hanya 1,5 jam (10.30–12.00).
- **C.** ✗ Jebakan: snorkeling dan makan sesuai, tetapi kapal 16.30 tiba 17.30, melewati jam jemput bus.
- **D.** ✗ Tiba di Kenari 15.15 saat restoran sudah tutup, dan pulang terlambat.
- **E.** ✓ Ketiga syarat terpenuhi: snorkeling 3,5 jam, makan 12.45–13.45, tiba 15.00.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Tulis semua syarat sebagai daftar, lalu hitung waktu tiap pilihan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

1. Biro menyusun itinerary study tour 36 siswa SMK dari Bandung ke Yogyakarta pada Senin–Selasa, 12–13 Juli 2027. Museum Wayang Kencana tutup setiap Senin. Pertunjukan Sendratari Taman Arum hanya digelar Selasa dan Sabtu pukul 19.00–20.30. Perjalanan bus pulang ke Bandung 10 jam, dan rombongan harus sudah tiba paling lambat Rabu pukul 07.00. Sekolah meminta semua kegiatan dalam rencana tetap dilaksanakan.

Hari	Waktu	Kegiatan
Senin	08.00–10.00	Museum Wayang Kencana
Senin	13.00–16.00	Kompleks candi
Senin	19.00–20.30	Sendratari Taman Arum
Selasa	08.00–11.00	Kampung batik
Selasa	13.00	Bus berangkat pulang ke Bandung

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan itinerary yang paling tepat adalah ....

A. Museum dihapus dari jadwal, sendratari Selasa malam, pulang Selasa 21.00
B. Sendratari pindah ke Selasa malam, museum tetap Senin, pulang Selasa 21.00
C. Museum ditukar dengan kampung batik, sendratari Selasa malam, pulang Rabu pukul 06.00
D. Museum ditukar dengan kampung batik, sendratari Selasa malam, pulang Selasa 21.00
E. Museum ditukar dengan kampung batik, sendratari tetap hari Senin, pulang Selasa 13.00

2. Pemandu menyusun city tour setengah hari di Semarang untuk rombongan keluarga pada 2027. Rombongan berangkat dari hotel pukul 07.30. Pasar Ikan Pagi buka 05.00–09.00, Museum Kota buka 09.00–15.00, dan Toko Oleh-Oleh buka 10.00–21.00. Makan siang sudah dipesan di Restoran Laut pukul 12.00. Rombongan ingin berbelanja oleh-oleh paling akhir sebelum makan siang agar barang tidak terbawa ke mana-mana. Setiap kunjungan 1 jam dan perjalanan antartempat 20 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan kunjungan yang paling tepat adalah ....

A. Museum → pasar ikan → toko oleh-oleh → restoran
B. Pasar ikan → toko oleh-oleh → museum → restoran
C. Pasar ikan → museum → toko oleh-oleh → restoran
D. Pasar ikan → museum → restoran → toko oleh-oleh
E. Toko oleh-oleh → pasar ikan → museum → restoran

3. Pada trip Belitung 2027, itinerary hari kedua yang dibagikan biro hanya berbunyi: "Hari 2: Snorkeling Pulau Lengkuas, makan siang di pulau, kembali ke hotel sore hari." Pagi itu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sebagian peserta menunggu di lobi hotel pukul 08.00, sebagian lain langsung ke dermaga pukul 07.30, padahal kapal berangkat dari dermaga pukul 07.00. Peserta tidak ada yang lupa membawa perlengkapan snorkeling.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan itinerary yang paling tepat untuk mencegah kejadian itu adalah ....

A. Menambahkan jam keberangkatan kapal dari dermaga saja
B. Menambahkan nama dermaga dan nomor kapal yang dipakai
C. Menambahkan nomor telepon pemandu untuk bertanya
D. Menambahkan jam dan tempat berkumpul sebelum berangkat
E. Menambahkan daftar perlengkapan snorkeling yang dibawa

4. Pemandu menyusun itinerary melihat matahari terbit di Puncak Arga pada Agustus 2027. Matahari terbit pukul 05.20, dan rombongan ingin sudah tiba di titik pandang 30 menit sebelumnya agar mendapat tempat. Rincian perjalanan dari hotel sebagai berikut.

Ruas perjalanan	Waktu
Hotel → pos pergantian kendaraan (minibus)	1 jam 30 menit
Berpindah dari minibus ke jeep	20 menit
Pos pergantian → parkir puncak (jeep)	40 menit
Parkir puncak → titik pandang (jalan kaki)	20 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jam berangkat dari hotel paling lambat yang tepat dicantumkan pada itinerary adalah ....

A. 02.00
B. 02.20
C. 02.30
D. 02.40
E. 03.30

Kunci singkat: 1. D 2. C 3. D 4. A

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa itinerary harus mencantumkan jam dan titik kumpul?
- Bagaimana cara menghitung jam berangkat paling lambat untuk acara yang jamnya tetap?
- **Yang harus kuingat:** komponen itinerary = rute, waktu, aktivitas, layanan; hitung maju untuk mengurutkan, hitung mundur dari acara tetap; tiap tempat harus buka saat dikunjungi; revisi dengan menukar, lalu hitung ulang jam pulang.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-3.1

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar

SMKULP-3.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menganalisis kesesuaian komponen paket wisata** (atraksi, harga, target pasar) tanpa studi kelayakan yang mendalam. Contoh resmi ketiga pada halaman kisi-kisi berbentuk pilih lebih dari satu: komponen mana yang paling berdampak pada pengalaman wisatawan dalam tur 4 hari 3 malam. Dalam soal latihan, kamu membaca permintaan sebuah kelompok (lansia, karyawan perusahaan, keluarga muslim dengan anak, pelajar) dan **memilih rancangan atau komponen yang sesuai**, atau **menentukan harga jual yang tepat**. Bobotnya besar (sembilan dari 150 soal latihan). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan arti paket wisata dan komponen-komponennya;
- membedakan jenis paket menurut isi, kelompok, dan cara menjual;
- mengenali kebutuhan target pasar yang berbeda;
- menguji beberapa rancangan terhadap syarat klien satu per satu;
- memilih komponen yang berdampak besar pada pengalaman wisatawan;
- menentukan harga jual yang menutup biaya, memberi laba, dan tetap bersaing.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

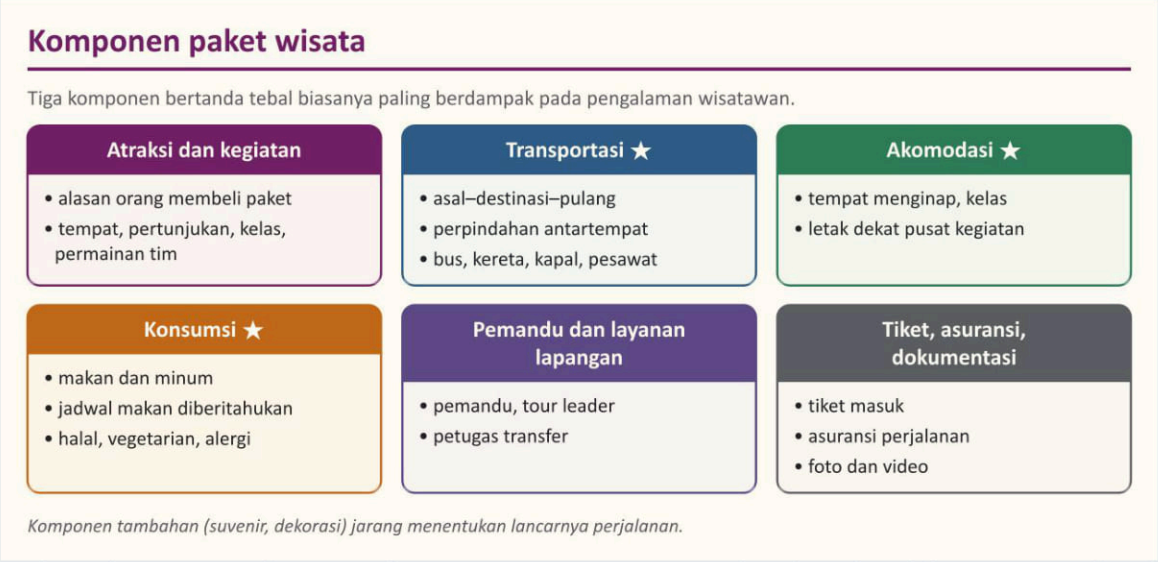
1. Apa itu paket wisata

Paket wisata adalah gabungan beberapa komponen perjalanan yang dirangkai menjadi satu produk dengan satu harga, untuk durasi dan tujuan tertentu. Wisatawan membeli paket supaya tidak mengurus semuanya sendiri: transportasi, penginapan, makan, tiket, pemandu. Penyusun paket (biro) memilih dan memesan komponen itu, menetapkan harga, dan bertanggung jawab melayani (sub bab 1.2).

Paket yang baik **tidak dibuat untuk "semua orang"**. Ia dirancang untuk **target pasar** tertentu, yaitu kelompok wisatawan dengan kebutuhan, kemampuan, dan anggaran yang serupa. Paket untuk pelajar SMP berbeda dari paket untuk pensiunan, walaupun tujuannya sama.

2. Komponen paket wisata

Gambar 3.5 memperlihatkan komponen yang umumnya ada di dalam paket.



Gambar 3.5 Komponen paket wisata dan peranan masing-masing. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Atraksi dan kegiatan:** alasan orang membeli paket (tempat wisata, pertunjukan, kelas membuat kerajinan, permainan tim).
- **Transportasi:** perjalanan dari asal ke destinasi, antartempat, dan pulang (bus, kereta, kapal, pesawat).
- **Akomodasi:** tempat menginap, kelasnya, dan letaknya.
- **Konsumsi:** makan dan minum, termasuk pilihan khusus (halal, vegetarian, alergi).
- **Pemandu dan layanan lapangan:** pemandu, tour leader, petugas transfer.
- **Tiket masuk, asuransi, dan dokumentasi.**
- **Layanan tambahan:** oleh-oleh, perlengkapan khusus, cadangan cuaca.

Kisi-kisi dan contoh resmi menekankan bahwa **tidak semua komponen sama dampaknya**. Pada tur beberapa hari, tiga komponen yang sangat memengaruhi pengalaman adalah **transportasi dan koordinasi perpindahan** (agar tidak terlambat dan tidak lelah), **akomodasi**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

yang dekat pusat kegiatan (agar waktu tidak habis di jalan), serta **perencanaan konsumsi dan komunikasi jadwal makan** (agar tidak ada yang kelaparan atau menunggu tanpa kabar). Komponen seperti suvenir atau dekorasi kamar jarang menjadi penentu utama.

3. Jenis paket wisata

Paket dapat digolongkan dengan beberapa cara.

- **Menurut sifat:** paket **tetap** (jadwal dan harga sudah ditentukan, peserta mendaftar) dan paket **khusus pesanan** (dirancang sesuai permintaan satu kelompok).
- **Menurut jumlah peserta:** perjalanan perorangan atau keluarga kecil (*FIT*, *free independent traveller*) dan perjalanan rombongan (*GIT*, *group inclusive tour*).
- **Menurut isi harga:** paket **lengkap** (hampir semua komponen termasuk) dan paket **sebagian** (misalnya hanya hotel dan transportasi).
- **Menurut tema:** budaya, alam, kuliner, edukasi (*study tour*), olahraga, ziarah, insentif karyawan, minat khusus (pengamatan burung, fotografi).
- **Menurut durasi:** sehari (*day tour*), dua hari satu malam, empat hari tiga malam, dan seterusnya.

Dalam soal, kamu jarang diminta menyebut istilah ini. Kamu diminta **mencocokkan jenis paket dengan kebutuhan klien**.

4. Mengenali target pasar dan kebutuhannya

Menentukan target pasar berarti menjawab: **siapa mereka, apa yang mereka butuhkan, apa batas mereka?** Gambar 3.6 merangkum beberapa kelompok.

Target pasar, kebutuhan, dan yang perlu dihindari

Satu kelompok bisa punya beberapa kebutuhan sekaligus; paket yang baik memenuhi semuanya.

Target pasar	Yang dibutuhkan	Yang perlu dihindari
Lansia	kegiatan ringan, perjalanan singkat, banyak istirahat	pendakian, tangga banyak, jadwal padat
Keluarga dengan anak	atraksi ramah anak, keselamatan, jam makan teratur	kegiatan larut malam, jalur berbahaya
Karyawan perusahaan	kegiatan tim, tujuan kerja sama, ruang pertemuan	kegiatan individual, risiko fisik
Pelajar	nilai edukasi, harga terjangkau, pendamping	harga mahal, kegiatan tanpa nilai belajar
Wisatawan muslim	makanan halal, waktu dan tempat salat	restoran tanpa jaminan halal
Wisatawan mancanegara	pemandu berbahasa asing, informasi jelas	informasi hanya bahasa Indonesia
Penyandang disabilitas	akses ramah di semua komponen	tangga, medan tidak rata
Minat khusus	pemandu spesialis, waktu dan tempat sesuai minat	tur ramai dan bising

Gambar 3.6 Contoh target pasar, kebutuhan, dan hal yang perlu dihindari. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Target pasar	Yang dibutuhkan	Yang perlu dihindari
Lansia	kegiatan ringan, perjalanan tidak terlalu lama, banyak istirahat, tempat duduk	pendakian, tangga banyak, jadwal padat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Keluarga dengan anak	atraksi ramah anak, keselamatan, jam makan teratur	kegiatan larut malam, jalur berbahaya
Karyawan perusahaan (gathering)	kegiatan tim, tujuan jelas (kerja sama), aula atau ruang pertemuan	kegiatan individual, risiko fisik bagi yang tidak mampu
Pelajar (study tour)	nilai edukasi, harga terjangkau, pendamping	harga mahal, kegiatan tanpa nilai belajar
Wisatawan muslim	makanan halal, waktu dan tempat salat	restoran tanpa jaminan halal, jadwal tanpa jeda salat
Wisatawan mancanegara	pemandu berbahasa asing, informasi jelas, keamanan	informasi hanya berbahasa Indonesia
Penyandang disabilitas	akses ramah, transportasi dan toilet yang sesuai	tangga, medan tidak rata
Minat khusus (misalnya pengamatan burung)	waktu pagi, pemandu spesialis, tempat tenang	tur ramai dan bising

Satu kelompok bisa punya beberapa kebutuhan sekaligus. Rombongan keluarga muslim dari luar negeri dengan anak kecil membutuhkan makanan halal, jeda salat, **dan** atraksi ramah anak. Rancangan yang baik memenuhi semuanya.

5. Menguji rancangan terhadap syarat

Soal paket biasanya memberi **beberapa syarat klien** dan **beberapa rancangan**. Pendekatan yang andal adalah **tabel pengujian**.

1. **Tulis semua syarat** klien sebagai daftar pendek (harga, lama perjalanan, beban fisik, tema, kebutuhan khusus).
2. **Buat tabel:** baris = rancangan, kolom = syarat.
3. **Isi centang atau silang** untuk setiap sel, dengan membaca angka dan kegiatan di tiap rancangan.
4. **Coret rancangan yang punya satu silang.** Rancangan yang benar memenuhi **semua** syarat.

Gambar 3.7 menunjukkan contoh tabelnya.

Tabel pengujian rancangan paket

Contoh rekaan: keluarga besar dengan lansia dan anak. Satu silang = gugur.

Paket	Harga ≤ 1.800.000	Perjalanan ≤ 2,5 jam	Tanpa fisik berat	Ada kegiatan anak	Hasil
1	✓ 1.650.000	✓ 2 jam	✓ kebun, kolam	✓ ada	lolos
2	✓ 1.700.000	✓ 2 jam	✗ arung jeram	✓ ada	gugur
3	✓ 1.600.000	✗ 3 jam	✓ ziarah	✓ ada	gugur
4	✗ 1.950.000	✓ 2,5 jam	✓ taman, resor	✓ ada	gugur
5	✓ 1.750.000	✓ 2,5 jam	✗ flying fox	✓ ada	gugur

Pengecoh paling umum memenuhi banyak syarat dan hanya gagal pada satu syarat yang tampak kecil.

Gambar 3.7 Contoh tabel pengujian lima rancangan terhadap empat syarat klien (rekaan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pengecoh paling umum memenuhi **banyak syarat tetapi gagal pada satu syarat yang tampak kecil**: rancangan termurah tetapi melibatkan pendakian bagi lansia, rancangan paling sesuai tema tetapi perjalanan terlalu lama, atau rancangan yang sangat ringan tetapi harganya lewat batas.

6. Menguji komponen satu per satu

Pada soal "komponen yang sesuai dimasukkan", setiap pilihan dinilai **sendiri** terhadap tujuan, kondisi peserta, dan anggaran. Contoh pertanyaan pengujinya:

- **Sesuai tujuan?** Bila tujuannya mempererat kerja sama antardivisi, kegiatan yang dilakukan bersama (permainan tim campuran) sesuai, kegiatan individual tidak.
- **Dapat diikuti semua peserta?** Lomba renang tidak cocok bila sebagian peserta tidak bisa berenang.
- **Aman?** Kegiatan yang membahayakan sebagian peserta ditolak.
- **Masuk anggaran?** Jumlahkan harga komponen yang dipilih dan bandingkan dengan batas. Dua komponen yang masing-masing tampak murah bisa melampaui anggaran bila dijumlahkan.
- **Memenuhi kebutuhan khusus?** Halal, ibadah, alergi, bahasa.

7. Anggaran dan harga jual

Harga jual paket tidak ditentukan sembarangan. Ia berawal dari **biaya**, ditambah **laba**, lalu dibandingkan dengan **pasar**.

1. **Hitung biaya per peserta** (sub bab 3.4 dan 3.5 membahasnya lebih dalam).
2. **Tambahkan laba yang diinginkan.** Bila laba ditetapkan 10 % dari biaya: harga minimal = biaya + 10 % × biaya.
3. **Bandingkan dengan harga pesaing dan kemampuan pasar.** Bila target pasar sangat memperhatikan harga dan biro ingin lebih murah dari pesaing, harga harus berada di antara batas minimal dan harga pesaing.
4. **Pilih harga yang memenuhi kedua batas** (sering dibulatkan ke angka mudah).

Contoh: biaya Rp380.000, laba minimal 10 % = Rp38.000 → minimal Rp418.000. Pesaing menjual Rp450.000, sehingga harga ideal di antara Rp418.000 dan Rp449.999, misalnya Rp420.000.

8. Memilih komponen yang berdampak besar

Contoh resmi ketiga menguji kemampuan menilai **dampak** komponen pada pengalaman wisatawan. Cara berpikirnya:

1. **Bayangkan perjalanan hari demi hari** dan tanyakan di mana wisatawan paling mungkin kecewa.
2. **Komponen yang membuat perjalanan lancar** (transportasi, perpindahan, akomodasi dekat kegiatan, jadwal makan) biasanya paling berdampak.
3. **Komponen yang bersifat tambahan** (suvenir, dekorasi) kurang berdampak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. **Perhatikan tujuan paket.** Pada paket kuliner, kualitas makanan naik menjadi komponen utama.

9. Menyusun penawaran yang jujur

Paket yang dijual harus **jujur dan jelas**: apa yang termasuk, apa yang tidak, syarat pembatalan, dan batas tanggung jawab. Rinci komponen tertulis agar tidak terjadi salah paham ("tiket masuk sudah termasuk"; "makan malam hari ketiga tidak termasuk"). Penawaran yang jelas mengurangi keluhan (Bab 4) dan menjaga kepercayaan. Biro yang jujur juga tidak menjanjikan komponen yang belum pasti dipesan, misalnya menyebut "hotel bintang empat" sebelum kamar benar-benar terkonfirmasi.

10. Menyesuaikan paket dan menawarkan pilihan

Kebutuhan klien jarang persis sama dengan paket yang sudah ada. Biro yang baik menyiapkan paket **modular**: inti yang tetap (transportasi, hotel, satu atraksi utama) ditambah **pilihan tambahan** yang bisa dipasang atau dilepas (kelas memasak, kunjungan pabrik, makan malam khusus). Dengan cara itu paket bisa diubah tanpa menyusun ulang dari nol.

Harga juga dapat berubah menurut keadaan: **jumlah peserta** (semakin banyak peserta, biaya tetap seperti bus dibagi lebih banyak orang, sub bab 3.4), **musim** (libur panjang dan akhir pekan cenderung lebih mahal), dan **pilihan kelas** (hotel, kereta). Penawaran yang jujur menyebut dengan jelas apa yang menyebabkan harga berbeda.

Saat menyesuaikan paket, selalu kembali ke tiga pertanyaan: **apakah masih sesuai tujuan klien, apakah semua peserta bisa mengikuti dengan aman, dan apakah harganya masih masuk anggaran?** Perubahan satu komponen sering memengaruhi komponen lain. Menambah satu kegiatan menambah waktu dan biaya, sehingga jadwal dan harga perlu dihitung ulang.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memilih rancangan dari tabel

Sebuah keluarga besar (14 orang: dua kakek-nenek berusia 70 tahun, orang tua, dan empat anak berusia 6–12 tahun) meminta paket wisata dua hari pada 2027. Syarat: harga paling tinggi Rp1.800.000 per orang, perjalanan darat paling lama 2,5 jam per hari, tidak ada kegiatan fisik berat, dan ada kegiatan yang disukai anak. Rancangan biro:

Paket	Kegiatan utama	Perjalanan darat terlama	Harga per orang
1	Kebun binatang mini, kebun strawberi, kolam ikan	2 jam	Rp1.650.000
2	Arung jeram, kebun strawberi	2 jam	Rp1.700.000
3	Kebun binatang mini, wisata ziarah dua makam	3 jam	Rp1.600.000
4	Kebun strawberi, taman kupu-kupu, resor air panas	2,5 jam	Rp1.950.000
5	Kebun binatang mini, wahana trampolin dan flying fox	2,5 jam	Rp1.750.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah. Buat tabel pengujian dengan empat syarat: harga ≤ 1.800.000; perjalanan ≤ 2,5 jam; tidak ada fisik berat; ada kegiatan anak.

Paket	Harga	Perjalanan	Tidak berat	Ada untuk anak	Hasil
1	✓ 1.650.000	✓ 2 jam	✓	✓	lolos
2	✓	✓	✗ arung jeram berat bagi lansia dan anak kecil	✓	gugur
3	✓	✗ 3 jam	✓	✓	gugur
4	✗ 1.950.000	✓	✓	✓	gugur
5	✓ 1.750.000	✓ 2,5 jam	✗ flying fox dan trampolin tidak cocok bagi lansia	✓	gugur

Hanya satu rancangan yang tidak memiliki silang.

Jawaban: Paket 1. Perhatikan bahwa setiap pengecoh gagal pada satu syarat saja: Paket 2 pada beban fisik, Paket 3 pada lama perjalanan, Paket 4 pada harga, dan Paket 5 pada beban fisik bagi lansia. Itulah sebabnya tabel pengujian lebih andal daripada membandingkan secara garis besar.

Contoh 2: Komponen untuk minat khusus

Sebuah komunitas pengamat burung dari Belanda (12 orang, 2027) meminta paket tiga hari di sebuah hutan lindung. Mereka ingin mengamati burung pagi hari, tidak menyukai tempat ramai, dan sebagian vegetarian. Tentukan benar atau salah tiap komponen.

1. Berangkat pukul 05.30 dengan pemandu spesialis burung yang berbahasa Inggris.
2. Menginap di hotel besar di pusat kota yang berjarak 2 jam dari hutan agar fasilitasnya lengkap.
3. Menyediakan menu vegetarian pada semua makan dan bekal pengamatan.
4. Menggabungkan komunitas dengan rombongan wisata umum agar harga lebih murah.

Langkah.

1. Sesuai: waktu pagi, pemandu spesialis, bahasa Inggris. **Benar.**
2. Menginap 2 jam dari hutan menghabiskan waktu pagi dan melelahkan; akomodasi harus dekat kegiatan. **Salah.**
3. Sesuai kebutuhan sebagian peserta. **Benar.**
4. Komunitas tidak menyukai tempat ramai; bergabung dengan rombongan umum bertentangan. **Salah.**

Jawaban: Benar, Salah, Benar, Salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3: Menentukan harga jual

Biaya paket wisata edukasi sehari untuk pelajar SMA adalah Rp520.000 per peserta. Biro menginginkan laba paling sedikit 15 % dari biaya. Pesaing menjual paket serupa Rp640.000, dan sekolah sasaran sangat memperhatikan harga sehingga biro ingin harga lebih murah daripada pesaing. Harga mana yang tepat dari: Rp580.000, Rp598.000, Rp600.000, Rp640.000, Rp660.000?

Langkah.

1. Laba minimal = 15 % × 520.000 = **Rp78.000**.
2. Harga minimal = 520.000 + 78.000 = **Rp598.000**.
3. Harga harus di bawah Rp640.000.
4. Periksa tiap pilihan: 580.000 (laba hanya 60.000 ✗); 598.000 (tepat laba 15 % ✓, di bawah pesaing ✓); 600.000 (laba 80.000 ✓, di bawah pesaing ✓); 640.000 (sama dengan pesaing ✗); 660.000 (lebih mahal ✗).

Jawaban: Rp598.000 dan Rp600.000 memenuhi kedua batas; bila soal meminta "harga paling rendah yang memenuhi syarat", jawabannya **Rp598.000**. Pilihan bulat seperti Rp600.000 aman dan lebih mudah dipasarkan. Selalu baca kata kunci pertanyaan.

Contoh 4: Komponen paling berdampak

Sebuah biro menyusun tur budaya 3 hari 2 malam di Bali Utara untuk 24 wisatawan. Tentukan tiga komponen yang paling berdampak pada pengalaman mereka dari daftar: (a) bus dengan sopir berpengalaman dan rencana perpindahan antartempat; (b) hotel dekat pusat kegiatan; (c) suvenir kaus untuk setiap peserta; (d) rencana makan dengan jadwal yang diberitahukan sebelumnya; (e) dekorasi bunga di kamar.

Langkah.

1. Pikirkan titik paling mungkin mengecewakan: terlambat dan lelah (transportasi), waktu habis di jalan (akomodasi), lapar atau menunggu (konsumsi).
2. (a), (b), dan (d) menjawab tiga titik itu.
3. (c) dan (e) bersifat tambahan; tidak menentukan lancarnya perjalanan.

Jawaban: (a), (b), (d).

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.8 merangkum paket wisata: komponen, jenis, target pasar, tabel pengujian, harga jual, dan komponen berdampak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.8 Peta konsep merancang paket wisata sesuai target pasar. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tulis syarat klien** sebagai daftar angka dan kata kunci.
2. **Buat tabel pengujian,** baris rancangan, kolom syarat.
3. **Coret pilihan yang gagal satu syarat.**
4. **Untuk pilih lebih dari satu,** nilai tiap komponen: tujuan, peserta, aman, anggaran, kebutuhan khusus.
5. **Untuk harga,** hitung batas minimal dan batas pesaing, lalu pilih yang memenuhi keduanya.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Termurah tetapi melibatkan kegiatan berat** bagi lansia.
- **Paling sesuai tema tetapi perjalanan terlalu lama.**
- **Sangat ringan tetapi harga melewati batas.**
- **Dua komponen tampak murah** tetapi jumlahnya melewati anggaran.
- **Kegiatan tim yang menyisihkan sebagian peserta** (misalnya renang bagi yang tidak bisa berenang).
- **Kegiatan individual** untuk klien yang meminta kegiatan bersama.
- **Hemat dengan mengorbankan kebutuhan khusus** (hotel tanpa sarapan, restoran tanpa jaminan halal).
- **Harga sama dengan pesaing** padahal diminta lebih murah.
- **Laba dihitung dari harga jual** padahal soal menyebut dari biaya.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "restoran terdekat dari objek agar hemat waktu" untuk rombongan yang meminta semua makanan terjamin halal. Hemat waktu memang baik, tetapi restoran terdekat belum tentu terjamin halal. Kebutuhan khusus klien mengalahkan kemudahan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji lima rancangan terhadap empat syarat. Buat tabel pengujian di kertas dan lihat bagaimana tiap pengecoh memenuhi banyak syarat tetapi gagal pada satu syarat.

►. Komunitas pensiunan (20 orang, usia 60–70 tahun) meminta biro menyiapkan paket wisata 2 hari pada 2027. Syarat mereka: harga paling tinggi Rp2.000.000 per orang, perjalanan darat paling lama 3 jam per hari, tidak ada kegiatan fisik berat, serta bertema budaya dan kuliner. Biro menyiapkan lima rancangan berikut.

Paket	Kegiatan utama	Perjalanan darat terlama per hari	Harga per orang
1	Pendakian kawah pagi, desa adat, kuliner desa	2,5 jam	Rp1.850.000
2	Keraton, kampung batik, wisata kuliner malam	4 jam	Rp1.900.000
3	Keraton, kampung batik, kelas memasak	2,5 jam	Rp2.150.000
4	Makam raja (naik 300 anak tangga), kuliner	3 jam	Rp1.980.000
5	Kampung batik, pertunjukan wayang, kuliner pasar	2 jam	Rp1.950.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rancangan yang paling sesuai untuk rombongan itu adalah ....

A. Paket 1
B. Paket 2
C. Paket 3
D. Paket 4
E. Paket 5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Paket wisata dirancang dari atraksi, harga, dan target pasar. Untuk wisatawan lansia, lama perjalanan dan beban fisik sama pentingnya dengan harga dan minat.

Langkah:

1. Paket 1: pendakian kawah = fisik berat ✗.
2. Paket 2: perjalanan 4 jam > 3 jam ✗; Paket 3: harga > Rp2.000.000 ✗.
3. Paket 4: 300 anak tangga = fisik berat ✗; Paket 5 memenuhi keempat syarat ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: termurah dan perjalanannya singkat, tetapi pendakian kawah adalah kegiatan fisik berat.
- **B.** ✗ Jebakan: temanya paling sesuai minat budaya dan kuliner, tetapi perjalanan 4 jam melebihi batas 3 jam.
- **C.** ✗ Kegiatannya ringan dan perjalanannya singkat, tetapi harganya melebihi Rp2.000.000.
- **D.** ✗ Jebakan: harga dan perjalanan memenuhi syarat, tetapi menaiki 300 anak tangga adalah kegiatan fisik berat bagi lansia.
- **E.** ✓ Harga, lama perjalanan, beban fisik, dan tema memenuhi semua syarat.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Untuk soal pilih lebih dari satu, nilai tiap komponen sendiri. Untuk soal harga, hitung dua batas.

1. Sebuah perusahaan meminta biro menyusun paket gathering 2 hari 1 malam pada 2027 untuk 50 karyawan berusia 25–50 tahun. Tujuannya mempererat kerja sama antardivisi. Anggaran paling tinggi Rp1.500.000 per orang untuk seluruh paket. Sebagian karyawan tidak bisa berenang, dan perusahaan meminta kegiatan dilakukan bersama-sama, bukan sendiri-sendiri.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Komponen yang sesuai dimasukkan ke dalam paket adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Lomba renang estafet antartim di laut sebagai acara puncak gathering.

☐ B. Permainan tim di darat dengan kelompok kecil yang anggotanya dicampur antardivisi.

☐ C. Resor dengan aula Rp1.450.000 per orang ditambah permainan tim Rp150.000 per orang.

☐ D. Makan malam bersama yang diisi sesi penghargaan untuk setiap tim.

☐ E. Tur belanja berpemandu pada hari kedua, karyawan bebas memilih toko masing-masing.

2. Biro menyiapkan paket wisata edukasi sehari untuk pelajar SMP pada 2027. Biaya paket Rp380.000 per peserta. Biro ingin laba paling sedikit 10% dari biaya. Paket serupa milik pesaing dijual Rp450.000, dan sekolah-sekolah sasaran sangat memperhatikan harga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sehingga biro ingin harganya lebih murah daripada pesaing.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Harga jual yang paling tepat adalah ....

A. Rp400.000
B. Rp410.000
C. Rp420.000
D. Rp450.000
E. Rp470.000

3. Pada 2027 biro di Bandung merancang paket 4 hari 3 malam untuk rombongan keluarga muslim dari Malaysia yang membawa anak usia 5–12 tahun. Mereka meminta semua makanan terjamin halal, ada waktu untuk salat lima waktu, dan kegiatan yang disukai anak-anak. Mereka tidak terbiasa mencari tempat makan sendiri di kota yang belum dikenal.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Komponen yang sesuai dimasukkan ke dalam paket adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Makan siang di restoran mana saja yang terdekat dengan objek agar waktu kunjungan lebih hemat.
☐ B. Semua makan yang termasuk paket disediakan di restoran bersertifikat halal.
☐ C. Jeda pada waktu salat dan pemilihan objek yang dekat musala atau masjid.
☐ D. Hotel tanpa sarapan agar harga turun, karena keluarga dapat mencari makanan sendiri.
☐ E. Atraksi ramah anak, seperti peternakan sapi perah dan kebun binatang.

Kunci singkat: 1. B, D 2. C 3. B, C, E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa rancangan yang memenuhi tiga dari empat syarat tetap harus dicoret?
- Bagaimana menentukan harga jual yang menutup biaya, memberi laba 10 % dari biaya, dan tetap lebih murah daripada pesaing?
- **Yang harus kuingat:** paket dirancang untuk target pasar; uji tiap rancangan dengan tabel syarat; satu syarat gagal = gugur; harga = biaya + laba, di bawah pesaing bila diminta; komponen berdampak = transportasi, akomodasi dekat kegiatan, konsumsi.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.
next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-3.2

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan

SMKULP-3.3

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini melengkapi 3.2 dari sisi **ketelitian pemeriksaan**. Setelah paket dirancang dan dipesan, biro menerima dokumen dari vendor: konfirmasi hotel, e-tiket, konfirmasi sewa bus, penawaran ruang rapat. Kisi-kisi meminta kamu menganalisis kesesuaian komponen paket. Dalam soal latihan, kamu membaca **gambar dokumen** (konfirmasi hotel, e-tiket) atau **tabel penawaran**, lalu menentukan **bagian yang harus diperbaiki**, **komponen yang tidak sesuai kebutuhan kelompok**, atau **pilihan ruang yang paling tepat**. Banyak soal menuntut hitungan kecil: jumlah malam, jumlah kamar, jumlah porsi, biaya total. Bobot soalnya besar (sembilan dari 150 soal latihan) dan sebagian besar sulit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyebutkan dokumen pemesanan dan fungsinya;
- memeriksa tiap bagian dokumen terhadap itinerary dan kebutuhan rombongan;
- menghitung jumlah malam, jumlah kamar, dan jumlah porsi dengan benar;
- menilai kesesuaian komponen untuk kelompok dengan kebutuhan khusus;
- memilih ruang rapat menurut kapasitas susunan, perlengkapan, dan anggaran;
- meminta perbaikan dokumen kepada vendor dengan tepat.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Dokumen apa saja yang diterima biro

Setelah memesan, biro menerima bukti dari vendor. Bukti itu menjadi dasar bahwa pesanan benar-benar ada dan menjadi acuan saat terjadi selisih.

Dokumen	Dari	Fungsi
Konfirmasi pemesanan hotel	hotel	menyatakan tanggal, jumlah malam, kamar, makan, harga, syarat pembayaran
Voucher	hotel, atraksi, restoran	bukti yang ditunjukkan peserta saat tiba
E-tiket	maskapai, kereta, kapal, bus	tiket elektronik: nama, tanggal, jam, kelas, rute
Konfirmasi sewa bus	perusahaan bus	tanggal, jam jemput, kapasitas, rute, harga
Daftar pembagian kamar (*rooming list*)	biro	siapa menempati kamar apa
Daftar peserta (*manifest*)	biro	nama dan jumlah peserta, dipakai semua vendor
Penawaran atau konfirmasi ruang rapat	hotel, gedung	ruang, kapasitas, susunan, perlengkapan, biaya
Itinerary	biro	rencana yang menjadi acuan semua dokumen

Aturan emasnya: **setiap dokumen dicocokkan dengan itinerary dan daftar peserta sebelum disetujui atau dibagikan kepada peserta.**

2. Apa yang diperiksa pada konfirmasi hotel

Gambar 3.9 menunjukkan contoh konfirmasi pemesanan hotel beranotasi.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.9 Contoh konfirmasi pemesanan hotel (rekaan) dengan bagian yang diperiksa dan kesalahan yang disisipkan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

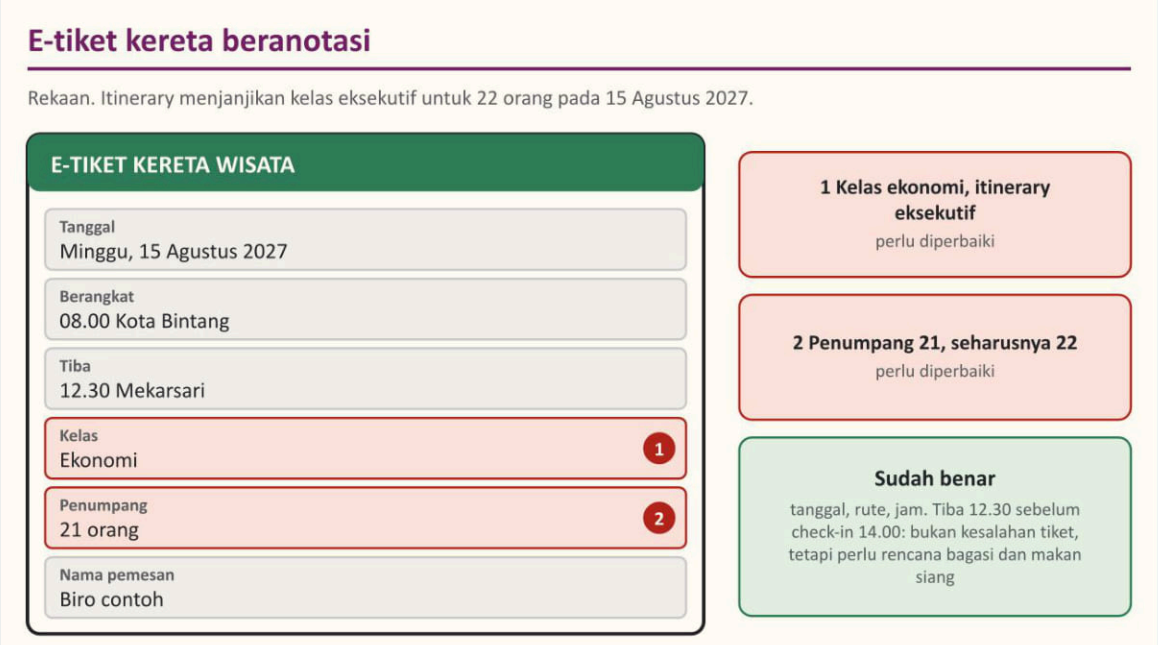
Periksa satu per satu:

1. **Nama pemesan dan rombongan** sesuai.
2. **Tanggal *check-in* dan *check-out*** sesuai itinerary.
3. **Jumlah malam** sesuai (lihat bagian 4).
4. **Jumlah dan tipe kamar** sesuai jumlah dan susunan peserta (lihat bagian 5).
5. **Makan** termasuk apa saja dan **jumlah porsinya** sesuai jumlah orang.
6. **Harga dan total** sesuai kesepakatan, termasuk pajak dan layanan bila dinyatakan.
7. **Syarat pembayaran:** deposit, batas pelunasan, dan batas pembatalan; apakah jatuh **sebelum** atau **sesudah** tanggal kedatangan dan apakah masuk akal.
8. **Kontak dan catatan khusus** (alergi, akses kursi roda, permintaan lantai dasar).

Hati-hati dengan hal yang tampak keliru padahal benar. Misalnya batas deposit **sebelum** tanggal kedatangan adalah wajar. Yang janggal bila batasnya sesudah tanggal kedatangan, atau bila total berbeda dengan hasil kali tarif dan jumlah.

3. Apa yang diperiksa pada e-tiket

Gambar 3.10 menunjukkan contoh e-tiket kereta beranotasi.



Gambar 3.10 Contoh e-tiket kereta (rekaan) beserta bagian yang diperiksa. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Periksa:

1. **Nama penumpang** persis sama dengan kartu identitas (satu huruf yang salah bisa membuat tiket tidak berlaku).
2. **Tanggal dan jam berangkat** sesuai itinerary. Tiket tanggal lain adalah kesalahan serius.
3. **Rute:** stasiun atau bandara asal dan tujuan sesuai, termasuk stasiun yang terdekat dengan kota tujuan.
4. **Kelas** (eksekutif, bisnis, ekonomi) sesuai yang dijanjikan kepada peserta.
5. **Jumlah penumpang** sesuai daftar peserta, termasuk pendamping dan *tour leader*.
6. **Jam tiba dan kaitannya dengan jadwal:** misalnya tiba setelah jam *check-in* hotel membuat rombongan langsung bisa masuk kamar. Tiba sebelum *check-in* berarti perlu menitipkan bagasi atau mencari kegiatan.

4. Menghitung jumlah malam

Jumlah malam = tanggal check-out − tanggal check-in. Rombongan yang masuk Jumat 11 dan pulang Minggu 13 menginap **2 malam** (Jumat malam dan Sabtu malam), bukan 3 dan bukan 1. Gambar 3.11 memperlihatkan cara menghitungnya pada garis tanggal.



Gambar 3.11 Cara menghitung jumlah malam, jumlah kamar, dan jumlah porsi sarapan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kesalahan umum: menghitung jumlah **hari** (3 hari) sebagai jumlah malam. Hari terakhir (check-out) tidak ada malamnya.

5. Menghitung kamar dan porsi

Tipe kamar. *Single* (satu tempat tidur untuk satu orang), *double* (satu tempat tidur besar untuk dua orang), *twin* (dua tempat tidur), *triple* (tiga orang), *quadruple* (empat orang). Dua guru yang berbagi kamar memakai kamar **twin** (dua tempat tidur). Kamar untuk orang berbeda jenis

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kelamin atau untuk pendamping dan siswa biasanya dipisah.

Menghitung jumlah kamar.

1. Hitung jumlah orang tiap kelompok yang menempati kamar (siswa putra, siswa putri, guru, tour leader).
2. **Bagi** dengan isi kamar, lalu **bulatkan ke atas**.
3. Jumlahkan semua kelompok.

Contoh: 28 siswa dalam kamar berisi 4 orang → 28 ÷ 4 = **7 kamar**. Jangan menganggap konfirmasi salah hanya karena "tampak kurang", hitunglah dulu.

Menghitung porsi. Porsi sarapan atau makan dihitung untuk **semua orang** yang makan: peserta, pendamping, *tour leader*, dan kadang sopir bila termasuk dalam kesepakatan. Contoh: 28 siswa + 2 guru + 1 *tour leader* = **31 porsi**, bukan 29.

Menghitung kapasitas kendaraan. Jumlah kursi harus ≥ jumlah penumpang. Bus 45 kursi cukup untuk 42 orang. Bila peserta bertambah menjadi 52, dibutuhkan lebih dari satu bus.

6. Mencocokkan komponen dengan kebutuhan kelompok

Kisi-kisi meminta kamu menganalisis kesesuaian komponen paket. Caranya, cocokkan **setiap komponen** dengan karakter rombongan.

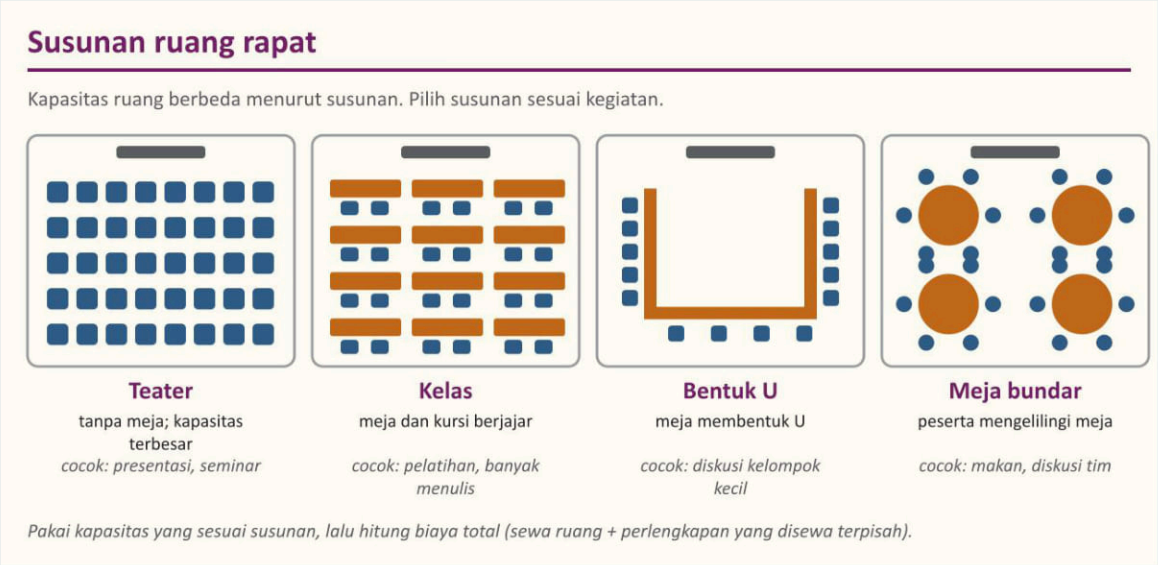
- **Anak-anak:** jam makan dan kegiatan tidak terlalu larut; kegiatan malam singkat; keselamatan.
- **Lansia:** akses mudah, istirahat cukup.
- **Pengguna kursi roda: semua komponen** harus dapat diakses: hotel (kamar lantai dasar atau lift), bus (ramp), atraksi (jalur landai), **restoran** (tanpa tangga), toilet, pemandu terlatih. Cukup **satu komponen** yang tidak dapat diakses untuk membuat paket gagal bagi peserta itu.
- **Wisatawan dengan kebutuhan makanan khusus:** semua makanan sesuai (halal, vegetarian, alergi).
- **Kelompok besar:** kapasitas bus, restoran, dan ruang cukup.

Cara menemukan komponen yang tidak sesuai: buat daftar komponen, lalu tanyakan untuk tiap komponen "Apakah ini sesuai untuk kelompok ini?" Komponen yang jawabannya "tidak" itulah yang diperbaiki. Perhatikan bahwa **komponen yang sudah sesuai tidak perlu diganti**, walaupun ada pilihan jawaban yang tampak "lebih baik".

7. Memilih ruang rapat (MICE)

Untuk acara pelatihan atau pertemuan, hotel menawarkan beberapa ruang dengan **susunan kursi** yang berbeda. Gambar 3.12 memperlihatkan susunan umum.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.12 Susunan ruang rapat yang umum dan kapasitas relatifnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Teater:** hanya kursi berjajar menghadap depan, **tanpa meja**; kapasitas terbesar; cocok untuk presentasi atau seminar yang tidak banyak menulis.
- **Kelas:** meja dan kursi berjajar; cocok untuk pelatihan yang banyak menulis; kapasitasnya lebih kecil daripada teater.
- **Bentuk U:** meja membentuk U; cocok untuk diskusi kelompok kecil.
- **Meja bundar:** peserta duduk mengelilingi meja bundar; cocok untuk makan atau diskusi tim.

Cara memilih ruang:

1. **Tentukan kebutuhan:** jumlah peserta, apakah butuh meja, apakah butuh proyektor.
2. **Pakai kapasitas yang sesuai susunan.** Ruang berkapasitas teater 80 orang belum tentu muat 70 orang dengan susunan kelas.
3. **Hitung biaya total:** sewa ruang **ditambah** perlengkapan yang disewa terpisah.
4. **Bandingkan dengan anggaran,** lalu pilih yang memenuhi semuanya.

Pengecoh yang sering: ruang dengan kapasitas cukup dan harga sewa murah, tetapi proyektor disewa terpisah sehingga total melebihi anggaran; atau ruang dengan susunan teater untuk kegiatan yang membutuhkan meja.

8. Meminta perbaikan kepada vendor

Bila ditemukan kesalahan pada dokumen, bertindaklah segera dan benar.

1. **Jangan menyetujui atau membagikan dokumen yang salah** kepada peserta.
2. **Hubungi bagian yang berwenang** secara tertulis (surel), seperti yang dibahas pada sub bab 2.1.
3. **Sebutkan dengan rinci:** bagian yang salah, isi yang tertulis, dan isi yang seharusnya. Contoh: "Tanggal check-out tertulis 5 Juni; seharusnya 6 Juni (2 malam)."
4. **Minta konfirmasi ulang** (dokumen revisi) dan periksa kembali.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. **Lakukan segera,** jauh sebelum batas kontrak dan keberangkatan.

Perbaiki hanya bagian yang **benar-benar salah**. Meminta perubahan pada bagian yang sudah benar membuang waktu dan bisa mengacaukan pesanan.

9. Kesalahan dokumen yang sering terjadi dan dampaknya

Mengetahui dampak sebuah kesalahan membantumu menilai mana yang paling mendesak diperbaiki.

Kesalahan	Dampak bila tidak diperbaiki
Tanggal tiket berbeda dari itinerary	rombongan tertinggal atau tiket tidak berlaku; biaya perubahan
Nama penumpang salah ketik	penumpang ditolak naik; biaya koreksi
Jumlah malam kurang	rombongan harus keluar kamar sebelum waktunya atau membayar tambahan
Jumlah kamar kurang	sebagian peserta tidak mendapat kamar
Porsi makan kurang	sebagian peserta tidak makan atau harus membeli sendiri
Kelas kereta lebih rendah dari janji	keluhan peserta karena tidak sesuai penawaran
Restoran atau atraksi tidak dapat diakses kursi roda	peserta tidak dapat ikut dan merasa dikecualikan
Biaya perlengkapan terpisah tidak diperhitungkan	anggaran terlampaui

Perhatikan bahwa kesalahan di atas semuanya berdampak langsung pada pengalaman atau biaya. Itulah sebabnya pemeriksaan dilakukan **sebelum** dokumen dibagikan kepada peserta, bukan setelah masalah muncul di lapangan. Setelah dokumen benar, simpan salinannya (cetak atau digital) dan bawa saat perjalanan, karena petugas hotel atau stasiun sering meminta bukti.

10. Daftar periksa dokumen

- Nama dan jumlah orang cocok dengan daftar peserta
- Tanggal dan jam cocok dengan itinerary
- Jumlah malam dihitung benar
- Jumlah dan tipe kamar cocok dengan pembagian peserta
- Jumlah porsi makan = jumlah orang yang makan
- Kelas, rute, dan stasiun atau bandara sesuai
- Harga dan total sesuai kesepakatan
- Syarat pembayaran dan pembatalan masuk akal dan dicatat
- Kebutuhan khusus tercantum
- Dokumen disimpan rapi dan data peserta dijaga kerahasiaannya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memeriksa konfirmasi hotel

Sanggar Tari Cendrawasih (24 anak, 3 pendamping, 1 *tour leader*) akan menginap mulai Jumat, 4 Juni 2027, dan pulang pada Minggu, 6 Juni 2027, setelah sarapan. Anak-anak menempati kamar berisi 4 orang, tiga pendamping berbagi satu kamar bertiga, dan *tour leader* menempati satu kamar sendiri. Konfirmasi hotel menyebutkan: *check-in* 4 Juni, *check-out* 6 Juni, 5 kamar *quadruple*, 1 kamar *double*, 1 kamar *single*, 28 porsi sarapan per hari, batas deposit 28 Mei 2027. Hal apa yang perlu diperbaiki?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. **Jumlah malam:** 4 Juni sampai 6 Juni = **2 malam**, sesuai tanggal *check-out* 6 Juni ✓.
2. **Kamar anak:** 24 ÷ 4 = **6** kamar *quadruple*, tertulis 5 → **perlu diperbaiki**.
3. **Kamar pendamping:** 3 orang membutuhkan kamar *triple*, tertulis *double* (dua orang) → **perlu diperbaiki**.
4. **Tour leader:** 1 kamar *single* ✓.
5. **Porsi sarapan:** 24 + 3 + 1 = **28** ✓.
6. **Deposit:** 28 Mei adalah sebelum 4 Juni → wajar ✓.

Jawaban: perbaiki jumlah kamar *quadruple* (menjadi 6) dan tipe kamar pendamping (menjadi *triple*). Tanggal, porsi sarapan, dan deposit sudah benar. Mengubah hal yang benar adalah kesalahan.

Contoh 2: Memeriksa e-tiket

Itinerary: Minggu, 15 Agustus 2027, rombongan 22 orang (termasuk *tour leader*) naik kereta eksekutif dari Stasiun Kota Bintang ke Stasiun Mekarsari, stasiun terdekat dari kota tujuan. Check-in hotel mulai pukul 14.00. E-tiket menyebutkan: berangkat Minggu 15 Agustus 2027 pukul 08.00 dari Kota Bintang ke Mekarsari, kelas ekonomi, 21 penumpang, tiba 12.30. Apa yang perlu diperbaiki?

Langkah.

1. Tanggal: sama ✓. Rute: sama ✓.
2. Kelas: itinerary eksekutif, tiket **ekonomi** ✗.
3. Jumlah penumpang: 22 (termasuk TL), tiket **21** ✗.
4. Jam tiba 12.30 dan check-in 14.00: rombongan tiba sebelum jam check-in. Itu bukan kesalahan tiket, tetapi perlu rencana (menitipkan bagasi, makan siang). Tidak perlu diperbaiki pada tiket.

Jawaban: perbaiki **kelas kereta** dan **jumlah penumpang**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh 3: Memilih ruang rapat

Sebuah perusahaan memesan lokakarya sehari untuk 50 karyawan (2027). Peserta menulis dan mengerjakan latihan, sehingga membutuhkan meja. Materi ditayangkan dengan proyektor. Anggaran sewa ruang termasuk perlengkapan paling tinggi Rp6.000.000. Penawaran hotel:

Ruang	Kapasitas kelas	Kapasitas teater	Sewa	Proyektor
Mawar	40	55	Rp4.500.000	termasuk
Dahlia	55	70	Rp5.200.000	disewa Rp1.000.000
Tulip	55	70	Rp5.200.000	termasuk
Kamboja	100	140	Rp9.500.000	termasuk

Langkah.

1. Butuh meja → susunan **kelas**; kapasitas kelas ≥ 50: Dahlia, Tulip, Kamboja (Mawar hanya 40).
2. Hitung biaya total: Dahlia 5.200.000 + 1.000.000 = **Rp6.200.000** (melebihi); Tulip **Rp5.200.000** ✓; Kamboja **Rp9.500.000** ✗.
3. Mawar susunan teater 55 muat jumlahnya, tetapi susunan teater tanpa meja tulis ✗.

Jawaban: Ruang Tulip dengan susunan kelas. Dahlia tampak sama, tetapi proyektor disewa terpisah sehingga melewati anggaran.

Contoh 4: Menghitung kamar dan porsi

Study tour (2027) diikuti 25 siswa putra, 20 siswa putri, 3 guru (1 laki-laki, 2 perempuan), dan 2 *tour leader* (masing-masing satu kamar *single*). Siswa menempati kamar berisi 4 orang dan putra serta putri dipisah. Guru berbagi kamar *twin* menurut jenis kelamin. Berapa kamar yang dibutuhkan, dan berapa porsi sarapan?

Langkah.

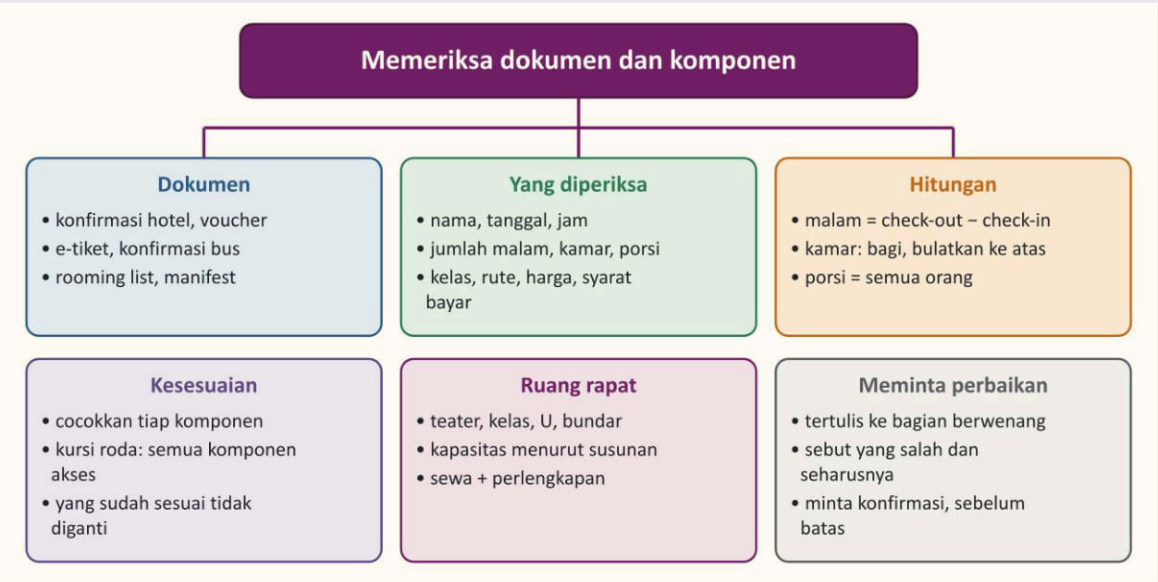
1. Siswa putra: 25 ÷ 4 = 6,25 → **7 kamar** (enam penuh dan satu berisi 1 orang).
2. Siswa putri: 20 ÷ 4 = **5 kamar**.
3. Guru laki-laki 1 orang → 1 kamar (single); guru perempuan 2 orang → 1 kamar twin.
4. Tour leader: 2 kamar single.
5. Total kamar = 7 + 5 + 1 + 1 + 2 = **16 kamar**.
6. Porsi sarapan = 25 + 20 + 3 + 2 = **50 porsi**.

Jawaban: 16 kamar dan 50 porsi per hari. Perhatikan pembulatan ke atas pada putra: 6 kamar hanya menampung 24 anak.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.13 merangkum dokumen pemesanan, hal yang diperiksa, hitungan, kesesuaian komponen, ruang rapat, dan cara meminta perbaikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.13 Peta konsep memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Siapkan itinerary dan daftar peserta** di samping dokumen.
2. **Periksa tiap bagian satu per satu,** dan hitung sendiri (malam, kamar, porsi) sebelum menilai.
3. **Untuk pernyataan benar-salah,** nilai tiap pernyataan terhadap dokumen; jangan percaya "tampaknya kurang".
4. **Untuk komponen,** tanyakan "sesuai untuk kelompok ini?" untuk tiap komponen; hanya yang tidak sesuai yang diperbaiki.
5. **Untuk ruang,** gunakan kapasitas sesuai susunan dan biaya total.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Jumlah malam dihitung sebagai jumlah hari.**
- **Salah hitung kamar** yang sebenarnya sudah benar (28 ÷ 4 = 7).
- **Porsi hanya dihitung untuk peserta,** tanpa pendamping dan *tour leader*.
- **Tanggal tiket berbeda** satu hari dari itinerary.
- **Menganggap tiba setelah check-in sebagai kesalahan** padahal itu justru memudahkan.
- **Menganggap batas deposit sebelum kedatangan sebagai kesalahan.**
- **Memperbaiki komponen yang sudah sesuai** (misalnya menambah mobil padahal bus sudah ber-ramp).
- **Ruang berkapasitas teater** dipakai untuk kegiatan yang membutuhkan meja.
- **Sewa ruang murah** tetapi perlengkapan dibayar terpisah sehingga total melebihi anggaran.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai "jumlah kamar quadruple kurang karena 28 siswa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membutuhkan 8 kamar". Setelah dihitung, 28 ÷ 4 = 7 kamar, jadi konfirmasi sudah benar. Hitung dulu sebelum menyimpulkan salah.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji kesesuaian setiap komponen paket untuk kelompok dengan kebutuhan khusus. Tulis daftar komponen, lalu tanyakan satu per satu: apakah ini sesuai untuk kelompok ini? Hanya yang tidak sesuai yang diperbaiki.

►. Rombongan 20 orang yang dua anggotanya memakai kursi roda memesan paket city tour 2 hari pada 2027. Komponen paket: hotel menyediakan dua kamar ramah kursi roda di lantai dasar; bus pariwisata memiliki ramp lipat; museum yang dikunjungi memiliki jalur landai; makan siang di restoran lantai dua tanpa lift; dan pemandu sudah terlatih mendampingi wisatawan difabel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perubahan komponen yang paling tepat dilakukan adalah ....

A. Mengganti hotel dengan hotel lain yang memiliki lebih banyak lift
B. Memindahkan makan siang ke restoran yang dapat diakses kursi roda
C. Menambah satu mobil khusus berramp untuk dua peserta berkursi roda
D. Menghapus kunjungan museum agar perjalanan lebih singkat bagi rombongan
E. Menambah dua pemandu lagi untuk mendorong kursi roda selama tur

Pembahasan **Kunci: B**

Konsep: Analisis kesesuaian komponen paket untuk wisatawan berkebutuhan khusus: setiap komponen (akomodasi, transportasi, atraksi, restoran) harus dapat diakses.

Langkah:
1. Hotel, bus, museum, dan pemandu sudah dapat diakses dan siap.
2. Restoran lantai dua tanpa lift tidak dapat diakses kursi roda → harus diganti.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Kamar ramah kursi roda di lantai dasar sudah sesuai.
• **B.** ✓ Satu-satunya komponen yang tidak dapat diakses kursi roda adalah restoran lantai dua tanpa lift.
• **C.** ✗ Jebakan: tampak peduli, tetapi bus sudah memiliki ramp, dan memisahkan dua peserta dari rombongan justru tidak perlu.
• **D.** ✗ Museum sudah memiliki jalur landai sehingga tidak perlu dihapus.
• **E.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi pemandu yang ada sudah terlatih, dan masalah restoran tetap tidak terselesaikan.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✎ LATIHAN

Hitung sendiri malam, kamar, dan porsi sebelum membaca pilihan. Pada soal gambar, baca setiap kolom dokumen.

1. Nadia, staf reservasi biro, memeriksa konfirmasi pemesanan hotel untuk rombongan SMK Harapan Bangsa (gambar). Rombongan terdiri atas 32 siswa, 2 guru, dan 1 tour leader. Mereka menginap mulai Jumat, 14 Mei 2027, dan pulang ke kota asal pada Minggu, 16 Mei 2027, setelah sarapan. Siswa menempati kamar berisi 4 orang, kedua guru berbagi satu kamar dengan dua tempat tidur, dan tour leader di kamar sendiri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang perlu Nadia minta untuk diperbaiki kepada hotel adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

HOTEL SEKAR PANDAN — Konfirmasi Pemesanan Grup No. GRP-27-0418

Pemesan : **PT Lintas Kencana Tour**
Nama grup : **SMK Harapan Bangsa**
Check-in : **Jumat, 14 Mei 2027 (14.00)**
Check-out : **Sabtu, 15 Mei 2027 (12.00)**
Jumlah malam : **1 malam**

Rincian kamar

Tipe kamar	Jumlah kamar	Isi per kamar	Sarapan
Quadruple (4 tempat tidur)	8	4 orang	termasuk
Twin	1	2 orang	termasuk
Single	1	1 orang	termasuk

Sarapan: 33 porsi per pagi **Status: TERKONFIRMASI**
Deposit 50% paling lambat 30 April 2027. Pembatalan tanpa biaya s.d. 7 Mei 2027.

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tanggal check-out, karena rombongan membutuhkan 2 malam, bukan 1 malam.
☐ B. Jumlah kamar quadruple, karena 32 siswa membutuhkan 9 kamar berisi 4 orang.
☐ C. Jumlah porsi sarapan, karena rombongan berjumlah 35 orang, bukan 33 orang.
☐ D. Tipe kamar guru, karena dua guru seharusnya menempati kamar double.
☐ E. Batas deposit, karena 30 April 2027 sudah melewati tanggal kedatangan rombongan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada 2027 sebuah perusahaan memesan pelatihan sehari untuk 70 karyawan melalui biro. Selama pelatihan peserta banyak menulis dan mengerjakan latihan, sehingga setiap peserta membutuhkan meja. Materi ditayangkan dengan proyektor. Anggaran sewa ruang, termasuk perlengkapan, paling tinggi Rp8.000.000. Penawaran hotel terlihat pada gambar. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Pilihan ruang yang paling tepat adalah ....

HOTEL CAHAYA BAHARI — Penawaran Ruang Pertemuan 2027

Ruang	Teater	Kelas	U-shape	Proyektor	Sewa per hari
Melati	80	40	30	termasuk	Rp4.500.000
Kenanga	100	60	40	termasuk	Rp6.000.000
Anggrek	120	72	45	termasuk	Rp7.500.000
Cempaka	150	90	50	Rp1.000.000	Rp7.500.000
Ballroom	400	220	—	termasuk	Rp18.000.000

Angka kapasitas = jumlah peserta maksimal untuk setiap susunan kursi.
Susunan kelas: kursi dengan meja tulis. Teater: kursi berjajar tanpa meja. U-shape: meja membentuk huruf U.
Proyektor "Rp1.000.000" = disewa terpisah per hari. Harga belum termasuk makan.

A. Ruang Kenanga dengan susunan kelas
B. Ruang Anggrek dengan susunan kelas
C. Ruang Cempaka dengan susunan kelas
D. Ruang Melati dengan susunan teater
E. Ballroom dengan susunan kelas

3. Biro menyiapkan paket edukasi 2 hari 1 malam ke kebun teh untuk 40 siswa SD kelas 5 dan 2 guru pada Minggu–Senin, Oktober 2027. Komponen paket: bus 45 kursi; hotel tanpa kolam renang yang berjarak 15 menit dari kebun; kunjungan pabrik teh yang buka setiap hari; pengamatan bintang pukul 19.00–21.00 bersama dua pemandu lokal; dan makan malam pukul 21.30 setelah pengamatan bintang. Guru meminta biro memeriksa kesesuaian paket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat adalah ....

A. Mengganti bus 45 kursi dengan bus yang lebih besar agar tidak penuh
B. Memindahkan makan malam menjadi sebelum kegiatan pengamatan bintang
C. Mengganti hotel dengan hotel berkolam renang agar siswa lebih senang
D. Memindahkan kunjungan pabrik teh dari hari Minggu ke hari Senin
E. Menambah satu pemandu lokal lagi untuk kegiatan pengamatan bintang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Itinerary rombongan SMK Bina Wisata: berangkat Sabtu, 20 Maret 2027, naik kereta kelas eksekutif pukul 08.00 dari Stasiun Kota Lama ke Stasiun Arjasari, stasiun terdekat dari kota tujuan wisata. Rombongan berjumlah 24 orang, sudah termasuk guru dan tour leader. Check-in hotel di kota tujuan dibuka pukul 14.00. E-tiket yang diterima biro terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal pada e-tiket yang perlu diperbaiki adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Jumlah penumpang, karena tour leader belum termasuk dalam 24 orang.
☐ B. Jam berangkat, karena kereta tiba setelah jam check-in hotel dibuka.
☐ C. Kelas kereta, karena itinerary menjanjikan kelas eksekutif kepada peserta.
☐ D. Stasiun tujuan, karena namanya berbeda dengan nama kota tujuan wisata.
☐ E. Tanggal perjalanan, karena tiket tertulis satu hari setelah jadwal berangkat.

5. Rombongan 20 orang yang dua anggotanya memakai kursi roda memesan paket city tour 2 hari pada 2027. Komponen paket: hotel menyediakan dua kamar ramah kursi roda di lantai dasar; bus pariwisata memiliki ramp lipat; museum yang dikunjungi memiliki jalur landai; makan siang di restoran lantai dua tanpa lift; dan pemandu sudah terlatih mendampingi wisatawan difabel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perubahan komponen yang paling tepat dilakukan adalah ....

A. Mengganti hotel dengan hotel lain yang memiliki lebih banyak lift
B. Memindahkan makan siang ke restoran yang dapat diakses kursi roda
C. Menambah satu mobil khusus berramp untuk dua peserta berkursi roda
D. Menghapus kunjungan museum agar perjalanan lebih singkat bagi rombongan
E. Menambah dua pemandu lagi untuk mendorong kursi roda selama tur

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kunci singkat: 1. A, C 2. B 3. B 4. C, E 5. B

✔ PERIKSA DIRI

- Rombongan masuk Jumat 11 dan pulang Minggu 13. Berapa malam, dan mengapa bukan 3?
- Mengapa komponen yang sudah sesuai tidak perlu diganti walaupun ada pilihan yang tampak "lebih baik"?
- **Yang harus kuingat:** cocokkan dokumen dengan itinerary dan daftar peserta; hitung malam (check-out – check-in), kamar (bagi lalu bulatkan ke atas), porsi (semua orang); untuk kursi roda semua komponen harus dapat diakses; ruang: kapasitas sesuai susunan + biaya total.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-3.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel

SMKULP-3.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan perhitungan biaya langsung dan tidak langsung** pada kasus numerik sederhana. Contoh resmi keempat pada halaman kisi-kisi menghitung biaya variabel per peserta tur tiga hari dua malam untuk 40 peserta. Dalam soal latihan, kamu membaca tabel rincian biaya sebuah paket lalu **memisahkan biaya langsung dari tidak langsung**, **menghitung biaya per peserta**, **menghitung biaya bertingkat** (pemandu per sepuluh peserta, bus per 45 kursi), atau **menilai pernyataan** tentang apa yang terjadi pada biaya ketika jumlah peserta berubah. Bobotnya paling besar di antara sub bab mana pun (sepuluh dari 150 soal latihan). Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan biaya langsung dan tidak langsung;
- membedakan biaya per orang, per rombongan, dan per kelompok (bertingkat);
- menghitung biaya langsung total dan per peserta dari sebuah tabel;
- menjelaskan mengapa biaya per peserta berubah saat jumlah peserta berubah;
- menghitung biaya bertingkat dengan pembulatan ke atas;
- memilih armada atau kombinasi yang paling murah dan cukup;
- membebankan biaya tidak langsung ke sebuah paket.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Mengapa biaya harus dihitung dengan teliti

Harga jual paket dihitung dari biaya. Bila biaya salah dihitung terlalu kecil, biro rugi tanpa sadar. Bila terlalu besar, harga paket menjadi mahal dan kalah bersaing. Karena itu menghitung biaya adalah keterampilan inti staf perencana paket. Sub bab ini mengajarkan cara menggolongkan dan menghitung biaya. Sub bab 3.5 melanjutkannya menjadi anggaran, harga jual, dan titik impas.

2. Biaya langsung dan biaya tidak langsung

Cara pertama menggolongkan biaya adalah menurut **hubungannya dengan paket**.

Biaya langsung adalah biaya yang **timbul karena paket itu dijalankan**. Kalau paket tidak berjalan, biaya ini tidak ada. Contohnya: sewa bus atau kapal, tiket masuk, makan peserta, penginapan, honor pemandu, asuransi peserta, sewa alat (alat snorkeling, sepeda), dan mobil pendamping.

Biaya tidak langsung adalah **biaya umum biro** yang tetap ada walaupun satu paket tertentu tidak berjalan, dan karena itu **dibagi atau dibebankan** ke banyak paket. Contohnya: sewa kantor, gaji staf kantor (administrasi, keuangan), listrik dan internet kantor, serta iklan bulanan biro.

Gambar 3.14 memperlihatkan penggolongan beserta pasangan keduanya dengan perilaku biaya (bagian berikut).

Penggolongan biaya

Dua cara menggolongkan: menurut hubungan dengan paket, dan menurut perilakunya terhadap jumlah peserta.

	Per orang (variabel)	Per rombongan (tetap)	Per kelompok (bertingkat)
Biaya langsung	tiket masuk, makan, asuransi peserta, sewa alat	sewa bus atau kapal per trip, honor pemandu per rombongan, mobil pendamping	pemandu 1 per 10 peserta, bus per 45 kursi, kamar per 4 orang
Biaya tidak langsung	—	sewa kantor, gaji staf kantor, listrik dan internet, iklan bulanan (dibebankan ke banyak paket)	—
Bila peserta berubah	per orang tetap; total ikut berubah	total tetap; bagian tiap peserta naik bila peserta berkurang	naik bertahap, hitung dengan pembulatan ke atas

"Per rombongan" menjelaskan cara membayar, bukan golongan langsung atau tidak langsung.

Gambar 3.14 Penggolongan biaya: langsung atau tidak langsung, dan per orang, per rombongan, atau bertingkat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Cara cepat memilah: tanyakan **"Apakah biaya ini hanya ada karena paket ini berjalan?"** Jawaban ya = langsung. Jawaban tidak, biaya itu dibayar biro setiap bulan apa pun yang terjadi = tidak langsung.

Dua keliru yang sering muncul:

- Honor pemandu atau sewa bus yang dibayar **per rombongan** tetap **biaya langsung**. "Per rombongan" menjelaskan **cara membayarnya**, bukan golongan langsung atau tidaknya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- Asuransi untuk peserta adalah biaya langsung. Asuransi gedung kantor adalah tidak langsung.

3. Perilaku biaya terhadap jumlah peserta

Cara kedua menggolongkan biaya adalah menurut **cara biaya itu berubah bila jumlah peserta berubah**.

- **Biaya per orang** (biaya variabel): besarnya mengikuti jumlah peserta. Tiket masuk, makan, asuransi, sewa alat snorkeling, penginapan per orang. Biaya **per orang** tidak berubah ketika peserta bertambah atau berkurang: tiket tetap Rp35.000 per orang, tetapi totalnya naik bila pesertanya lebih banyak.
- **Biaya per rombongan** (biaya tetap terhadap jumlah peserta): besarnya sama berapa pun jumlah pesertanya (selama muat). Sewa satu bus, sewa kapal per trip, honor satu pemandu, mobil pendamping. Total tidak berubah, tetapi **bagian per peserta berubah**: makin banyak peserta, makin kecil bagian tiap orang.
- **Biaya per kelompok** (bertingkat): naik secara bertahap, ketika jumlah peserta melewati batas satu kelompok. Misalnya satu pemandu untuk paling banyak 10 peserta, satu bus untuk 45 kursi, satu kamar untuk 4 orang. Karena kelompok harus utuh, hitung dengan **membulatkan ke atas**.

4. Rumus dasar menghitung biaya

1. **Total biaya langsung** = jumlah semua biaya langsung (per orang × jumlah peserta + per rombongan + per kelompok).
2. **Biaya langsung per peserta** = total biaya langsung ÷ jumlah peserta. Atau, bila komponennya terpisah: **bagian per rombongan ÷ jumlah peserta + biaya per orang**.
3. **Biaya bertingkat** = (jumlah peserta ÷ kapasitas satu kelompok, **dibulatkan ke atas**) × biaya satu kelompok.

Gambar 3.15 menunjukkan rincian biaya sebuah paket sehari yang beranotasi.

Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Contoh rincian biaya paket sehari (30 peserta)

Tandai satuan dan golongan tiap baris sebelum menghitung.

Komponen	Satuan	Golongan	Cara hitung	Jumlah
Tiket masuk desa Rp25.000	per orang	langsung	25.000 × 30	750.000
Makan siang Rp35.000	per orang	langsung	35.000 × 30	1.050.000
Asuransi Rp4.000	per orang	langsung	4.000 × 30	120.000
Sewa minibus	per rombongan	langsung	tetap	2.400.000
Honor pemandu	per rombongan	langsung	tetap	450.000
Sewa kantor (dibebankan)	per paket	tidak langsung	dicoret	(200.000)
Gaji staf administrasi (dibebankan)	per paket	tidak langsung	dicoret	(350.000)
Biaya langsung				**4.770.000**
Per peserta			4.770.000 ÷ 30	**159.000**

Kolom bertanda kurung tidak dijumlahkan karena soal menanyakan biaya langsung.

Gambar 3.15 Contoh rincian biaya paket sehari (rekaan): satuan, golongan, dan cara menghitungnya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Kebiasaan penting: sebelum menghitung, **tandai satuan** tiap baris: per orang, per rombongan, per trip, per hari, per malam. Jangan menjumlahkan angka yang satuannya berbeda sebelum mengonversinya. Misalnya Rp40.000 per orang untuk 20 orang menjadi Rp800.000, baru bisa dijumlahkan dengan sewa kapal Rp3.000.000 per trip.

5. Apa yang terjadi bila jumlah peserta berubah

Pertanyaan favorit soal ini adalah, "Bagaimana biaya berubah ketika peserta berkurang dari 36 menjadi 24?" Gambar 3.16 memperlihatkan pola umumnya.

Bagian biaya per rombongan yang ditanggung tiap peserta

Contoh: sewa minibus Rp3.600.000, tiket Rp35.000 per orang.



Garis biru turun saat peserta bertambah; garis jingga datar karena biaya per orang tidak bergantung jumlah peserta.

Gambar 3.16 Bagian biaya per rombongan yang ditanggung tiap peserta turun bila peserta bertambah. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jenis biaya	Bila peserta berkurang	Bila peserta bertambah
Per orang (tiket, makan)	**per orang tetap**; total turun	**per orang tetap**; total naik
Per rombongan (bus, kapal, honor)	**total tetap**; bagian tiap peserta **naik**	**total tetap**; bagian tiap peserta **turun**
Per kelompok (pemandu per 10)	total turun hanya bila jumlah kelompok berkurang	total naik bila melewati batas kelompok

Contoh angka: sewa minibus Rp3.600.000 untuk 36 peserta = Rp100.000 per orang. Bila peserta turun menjadi 24, sewa tetap Rp3.600.000, jadi menjadi **Rp150.000** per orang. Tiket Rp35.000 per orang tetap Rp35.000.

Karena itu, pernyataan yang benar tentang peserta berkurang selalu berbunyi: "bagian biaya per rombongan yang ditanggung tiap peserta **naik**", bukan "tiket yang ditanggung tiap peserta naik".

6. Biaya bertingkat dan pembulatan ke atas

Pada biaya bertingkat, tidak ada "setengah pemandu" atau "setengah bus". Jumlah kelompok **dibulatkan ke atas**.

- 25 peserta, satu pemandu per 10 peserta → 25 ÷ 10 = 2,5 → **3 pemandu**.
- 30 peserta → 3 pemandu; 31 peserta → 3,1 → **4 pemandu**.
- 52 peserta, satu bus 45 kursi → 1,16 → **2 bus**.

Akibatnya biaya total naik **bertahap** seperti anak tangga, bukan mulus. Perhatikan bahwa dari 25 ke 30 peserta jumlah pemandu tetap 3, sehingga biaya pemandu tidak berubah. Pada 31 peserta biaya naik karena pemandu keempat dibutuhkan.

7. Biaya tidak langsung dan cara membebankannya

Biaya tidak langsung bukan biaya satu paket, tetapi **tetap harus ditutup** oleh harga seluruh paket yang dijual. Karena itu biro **membebankan** sebagian biaya tidak langsung ke setiap paket. Salah satu cara sederhana:

1. Jumlahkan biaya tidak langsung sebulan (sewa kantor, gaji staf, listrik, iklan).
2. Bagi dengan jumlah paket yang dijual bulan itu.
3. Hasilnya adalah **bagian biaya tidak langsung per paket**. Tambahkan ke biaya langsung untuk memperoleh **harga pokok paket**.

Perhatikan satu hal penting: **ketika soal hanya menanyakan biaya langsung, jangan menjumlahkan biaya tidak langsung.** Pengecoh yang sering muncul adalah jumlah yang ikut menambahkan gaji staf kantor atau iklan.

8. Memilih armada yang cukup dan paling murah

Sering ada beberapa jenis kendaraan dengan tarif dan kapasitas berbeda. Cara memilih yang paling murah dan cukup:

1. **Tentukan jumlah penumpang** (peserta, pendamping, pemandu bila ikut).
2. **Cari semua kombinasi** kendaraan yang kapasitas totalnya **sama atau lebih dari jumlah**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

penumpang.

3. **Hitung total tarif tiap kombinasi.**
4. **Pilih yang paling murah.** Jangan hanya melihat tarif satu kendaraan, karena kendaraan kecil dengan tarif murah mungkin tidak muat, dan beberapa kendaraan kecil bisa lebih mahal daripada satu bus.

Gambar 3.17 menunjukkan contoh tabel tarif dan cara membandingkan kombinasi.

Tarif dan kapasitas armada, lalu bandingkan kombinasinya

Rombongan 34 orang. Pilih kombinasi paling murah yang kapasitasnya cukup.

Armada	Kapasitas	Tarif per hari
Bus	45 kursi	Rp4.500.000
Minibus	20 kursi	Rp2.400.000
Mikrobus	15 kursi	Rp1.900.000
Mobil	12 kursi	Rp1.700.000

Kombinasi	Kapasitas	Muat 34?	Total tarif
1 bus	45	✓	Rp4.500.000
2 minibus	40	✓	Rp4.800.000
3 mobil	36	✓	Rp5.100.000
1 minibus + 1 mikrobus	35	✓	**Rp4.300.000 (paling murah)**
1 minibus + 1 mobil	32	✗	(tidak cukup)

Kendaraan kecil yang murah per unit belum tentu murah bila dibutuhkan beberapa unit; bandingkan semua kombinasi yang cukup.

Gambar 3.17 Contoh tabel tarif dan kapasitas armada (rekaan) dan cara membandingkan kombinasi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Membaca tabel rincian dengan teliti

Soal biaya menguji ketelitian membaca, bukan rumus yang sulit. Beberapa kebiasaan:

- **Baca judul kolom dan satuan** sebelum menjumlahkan.
- **Tandai baris langsung dan tidak langsung** dengan dua warna atau simbol yang berbeda.
- **Cocokkan jumlah peserta** yang dipakai (apakah termasuk pemandu atau pendamping?).
- **Perhatikan kata "per".** Per orang, per rombongan, per trip, per malam, per hari.
- **Konversi:** per malam × jumlah malam; per hari × jumlah hari.
- **Periksa kembali** dengan menjumlahkan ulang dari awal atau memakai cara berbeda (misalnya hitung per peserta lalu kalikan).

10. Kesalahan yang sering terjadi

- Menjumlahkan **semua baris** padahal yang diminta biaya langsung.
- **Melupakan satu baris** kecil (asuransi, tiket kawasan, sewa alat).
- Menganggap "per rombongan" sama dengan "tidak langsung".
- Menganggap bagian per peserta dari biaya per rombongan **tidak berubah** ketika peserta berubah.
- **Membulatkan ke bawah** pada biaya bertingkat.
- **Salah satuan:** menjumlahkan per orang dengan per rombongan tanpa mengalikan.
- **Memilih kendaraan termurah per unit** padahal kapasitasnya tidak cukup.

11. Memeriksa kewajaran hasil

Setelah menghitung, luangkan lima detik untuk bertanya apakah hasilnya masuk akal. Beberapa uji cepat:

- **Biaya per peserta tidak boleh lebih kecil daripada biaya per orang saja.** Bila biaya per orang Rp64.000, hasil per peserta di bawah Rp64.000 pasti keliru karena bagian per rombongan belum masuk.
- **Total biaya langsung harus lebih besar dari tiap komponennya.** Hasil yang lebih kecil dari satu komponen berarti ada kesalahan penjumlahan.
- **Bila peserta bertambah dan semua kendaraan masih cukup,** biaya per peserta seharusnya **turun**, karena biaya per rombongan dibagi lebih banyak orang.
- **Periksa satuan hasil:** apakah yang diminta total (rupiah) atau per peserta (rupiah per orang)? Jawaban yang benar angkanya tetapi salah satuan tetap salah.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Memisahkan dan menjumlahkan biaya langsung

Biro menghitung biaya paket sehari ke desa wisata untuk 30 peserta (2027). Rincian: tiket masuk desa Rp25.000 per orang; makan siang Rp35.000 per orang; sewa minibus Rp2.400.000 per rombongan; honor pemandu Rp450.000 per rombongan; asuransi peserta Rp4.000 per

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

orang; sewa kantor yang dibebankan Rp200.000 per paket; gaji staf administrasi yang dibebankan Rp350.000 per paket. Berapa total biaya langsung dan biaya langsung per peserta?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Pisahkan: langsung = tiket, makan, minibus, pemandu, asuransi; tidak langsung = sewa kantor dan gaji staf administrasi (dicoret).
2. Per orang: 25.000 + 35.000 + 4.000 = **Rp64.000** × 30 = **Rp1.920.000**.
3. Per rombongan: 2.400.000 + 450.000 = **Rp2.850.000**.
4. Total langsung = 1.920.000 + 2.850.000 = **Rp4.770.000**.
5. Per peserta = 4.770.000 ÷ 30 = **Rp159.000**.
6. Periksa: bagian per rombongan per peserta = 2.850.000 ÷ 30 = 95.000; 95.000 + 64.000 = **159.000**. ✓

Jawaban: total biaya langsung **Rp4.770.000**, per peserta **Rp159.000**. Menjumlahkan sewa kantor dan gaji akan menambah Rp550.000 (menjadi Rp5.320.000) dan itu keliru untuk pertanyaan tentang biaya langsung.

Contoh 2: Jumlah peserta berubah

Sewa minibus Rp3.600.000 untuk 36 peserta; tiket Rp35.000 per orang. Peserta berkurang menjadi 24 (minibus masih memuat). Tentukan benar atau salah:

1. Bagian sewa minibus tiap peserta naik menjadi Rp150.000.
2. Tiket yang ditanggung tiap peserta naik menjadi Rp52.500.
3. Total sewa minibus tetap Rp3.600.000.

Langkah.

1. Sewa per rombongan dibagi 24: 3.600.000 ÷ 24 = **Rp150.000** (sebelumnya 100.000). **Benar.**
2. Tiket per orang tidak bergantung jumlah peserta. **Salah.**
3. Sewa per rombongan tidak berubah selama minibus yang sama dipakai. **Benar.**

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Contoh 3: Memilih armada termurah yang cukup

Rombongan 34 orang membutuhkan angkutan. Pilihan armada dan tarif per hari: bus 45 kursi Rp4.500.000; minibus 20 kursi Rp2.400.000; mikrobus 15 kursi Rp1.900.000; mobil 12 kursi Rp1.700.000. Kombinasi mana yang paling murah dan cukup?

Langkah.

1. Kebutuhan: kapasitas total ≥ 34.
2. Satu bus 45 kursi: **Rp4.500.000**, muat ✓.
3. Dua minibus (40 kursi): 2 × 2.400.000 = **Rp4.800.000**.
4. Tiga mobil 12 kursi (36 kursi): 3 × 1.700.000 = **Rp5.100.000**.
5. Satu minibus + satu mikrobus (20 + 15 = 35 kursi): 2.400.000 + 1.900.000 = **Rp4.300.000**, muat ✓.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Bandingkan yang muat: 4.500.000; 4.800.000; 5.100.000; 4.300.000.

Jawaban: satu minibus 20 kursi + satu mikrobus 15 kursi, total **Rp4.300.000** (biaya transportasi per peserta ≈ Rp126.500). Perhatikan bahwa kombinasi dua kendaraan ternyata lebih murah daripada satu bus. Selalu bandingkan semua kombinasi yang cukup.

Contoh 4: Biaya bertingkat

Desa Wisata Kali Jernih (rekaan; fiktif) menjual tur sepeda untuk rombongan 27 peserta: sewa sepeda Rp80.000 per orang; honor pemandu Rp350.000 per pemandu, dengan satu pemandu untuk paling banyak 10 peserta; mobil pendamping Rp700.000 per rombongan. Hitung total biaya dan biaya per peserta. Lalu, mana yang lebih besar biaya pemandunya: untuk 27 peserta atau untuk 30 peserta?

Langkah.

1. Sepeda: 27 × 80.000 = **Rp2.160.000**.
2. Pemandu: 27 ÷ 10 = 2,7 → dibulatkan ke atas menjadi **3 pemandu**; 3 × 350.000 = **Rp1.050.000**.
3. Mobil pendamping: **Rp700.000**.
4. Total = 2.160.000 + 1.050.000 + 700.000 = **Rp3.910.000**; per peserta = 3.910.000 ÷ 27 ≈ **Rp144.815**.
5. Untuk 30 peserta: 30 ÷ 10 = 3 → tetap 3 pemandu → biaya pemandu **sama** dengan 27 peserta.
6. Untuk 31 peserta: 3,1 → 4 pemandu → Rp1.400.000 (naik).

Jawaban: total **Rp3.910.000**, per peserta sekitar **Rp144.815**; biaya pemandu untuk 27 dan 30 peserta **sama** (Rp1.050.000).

Contoh 5: Membebankan biaya tidak langsung

Total biaya langsung sebuah paket untuk 30 peserta Rp5.400.000. Biaya tidak langsung biro bulan itu: sewa kantor Rp6.000.000, gaji staf kantor Rp14.000.000, iklan Rp2.000.000. Biro menjual 40 paket pada bulan itu dan membagi biaya tidak langsung sama rata ke setiap paket. Berapa harga pokok paket ini, dan per peserta?

Langkah.

1. Biaya tidak langsung bulanan = 6.000.000 + 14.000.000 + 2.000.000 = **Rp22.000.000**.
2. Bagian per paket = 22.000.000 ÷ 40 = **Rp550.000**.
3. Harga pokok paket = 5.400.000 + 550.000 = **Rp5.950.000**.
4. Per peserta = 5.950.000 ÷ 30 ≈ **Rp198.333**.

Jawaban: harga pokok **Rp5.950.000**, atau sekitar **Rp198.333** per peserta. Ini dipakai pada sub bab 3.5 untuk menetapkan harga jual.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.18 merangkum golongan biaya, perilaku biaya, rumus, pengaruh jumlah peserta,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pembulatan, biaya tidak langsung, armada, dan kesalahan umum.



Gambar 3.18 Peta konsep biaya langsung, tidak langsung, per orang, per rombongan, dan bertingkat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Baca pertanyaan:** langsung saja, tidak langsung saja, total, atau per peserta?
2. **Tandai satuan** tiap baris (per orang, per rombongan, per kelompok).
3. **Coret baris tidak langsung** bila yang diminta biaya langsung.
4. **Hitung dengan dua cara** (total lalu bagi; atau per peserta lalu kalikan) untuk memeriksa.
5. **Pada biaya bertingkat,** hitung kelompok dengan membulatkan ke atas.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Satu baris langsung terlupa** (asuransi, tiket kawasan, sewa alat).
- **Baris tidak langsung ikut dijumlahkan.**
- **"Per rombongan" dikira "tidak langsung".**
- **Tiket per orang dikira naik** ketika peserta berkurang.
- **Pembulatan ke bawah** pada pemandu atau bus.
- **Pernyataan dua arah:** "pemandu untuk 30 peserta sama dengan 25 peserta" benar bila batas kelompok 10, tetapi "untuk 31 peserta tetap sama" salah.
- **Kendaraan termurah per unit** tetapi tidak muat.
- **Satuan tidak disamakan** (per orang dijumlahkan dengan per rombongan).

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menyatakan "bagian sewa bus yang ditanggung setiap peserta tetap ketika peserta berkurang karena sewa bus tidak berubah". Sewa bus total memang tidak berubah, tetapi bagian tiap peserta naik karena dibagi lebih sedikit orang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

● BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu menggabungkan biaya per orang dan per rombongan, lalu menjumlahkannya menjadi biaya per peserta. Tulis tiap komponen dengan satuannya lebih dulu.

►. Staf biro menghitung biaya trip snorkeling sehari untuk 20 peserta pada 2027. Satu kapal memuat 20 orang.

Komponen	Biaya
Sewa kapal	Rp3.000.000 per trip
Sewa alat snorkeling	Rp50.000 per orang
Makan siang	Rp40.000 per orang
Tiket kawasan konservasi	Rp10.000 per orang

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Biaya langsung per peserta trip tersebut adalah ....

A. Rp250.000
B. Rp240.000
C. Rp200.000
D. Rp150.000
E. Rp100.000

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Biaya langsung per peserta = bagian biaya per rombongan (dibagi jumlah peserta) + biaya per orang.

Langkah:

1. Sewa kapal per peserta = 3.000.000 ÷ 20 = Rp150.000.
2. Biaya per orang = 50.000 + 40.000 + 10.000 = Rp100.000; total = Rp250.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Rp150.000 + Rp100.000 = Rp250.000.
- **B.** ✗ Tiket kawasan konservasi terlupa.
- **C.** ✗ Jebakan: sewa alat snorkeling terlupa (150.000 + 40.000 + 10.000).
- **D.** ✗ Hanya bagian sewa kapal.
- **E.** ✗ Hanya biaya per orang; sewa kapal terlupa.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Tandai satuan setiap baris dan coret baris yang bukan biaya langsung.

1. Biro Wisata Surya menghitung ulang paket sehari ke Dieng pada 2027 karena peserta berkurang dari 40 menjadi 30 orang. Biaya paket terdiri atas sewa bus Rp4.800.000 per rombongan, honor pemandu Rp600.000 per rombongan, tiket masuk Rp30.000 per orang,

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dan makan Rp40.000 per orang. Biro juga membebankan sebagian biaya sewa kantor dan iklan media sosial bulan itu ke setiap paket yang dijual.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Biaya tiket masuk yang ditanggung setiap peserta ikut naik ketika peserta berkurang.
☐ B. Bagian sewa bus yang ditanggung setiap peserta naik ketika peserta berkurang.
☐ C. Honor pemandu termasuk biaya tidak langsung karena tidak dibayar per orang.
☐ D. Sewa kantor yang dibebankan ke paket ini termasuk biaya tidak langsung.
☐ E. Biaya iklan media sosial bulan itu termasuk biaya tidak langsung.

2. Staf biro menghitung biaya paket wisata sehari ke pantai untuk 30 peserta pada 2027. Rincian biaya yang dihitung per peserta sebagai berikut.

Komponen	Biaya per peserta
Tiket masuk pantai	Rp40.000
Makan siang	Rp45.000
Air mineral dan kudapan	Rp15.000
Asuransi perjalanan	Rp5.000
Bagian gaji staf kantor	Rp10.000
Bagian biaya iklan bulanan biro	Rp5.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Besar biaya langsung per peserta dari rincian tersebut adalah ....

A. Rp100.000
B. Rp105.000
C. Rp110.000
D. Rp115.000
E. Rp120.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Desa Wisata Kali Bening menjual paket tur sepeda pada 2027 dengan biaya: sewa sepeda Rp75.000 per orang; honor pemandu Rp300.000 per pemandu, dengan ketentuan 1 pemandu untuk paling banyak 10 peserta; dan mobil pendamping Rp600.000 per rombongan. Pengelola sedang menghitung biaya untuk rombongan berisi 25 peserta. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Pernyataan yang tepat tentang biaya paket tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Biaya pemandu untuk 25 peserta adalah Rp750.000.
☐ B. Biaya pemandu untuk 30 peserta sama dengan untuk 25 peserta.
☐ C. Bagian biaya mobil pendamping per peserta makin kecil bila peserta bertambah.
☐ D. Biaya sewa sepeda untuk 25 peserta adalah Rp1.875.000.
☐ E. Bila peserta menjadi 31 orang, biaya pemandu tetap Rp900.000.

4. Biro menghitung biaya tur sehari ke kebun teh untuk 15 peserta pada 2027.

Komponen	Jumlah
Sewa minibus	Rp1.800.000
Honor pemandu	Rp500.000
Tiket masuk (15 × Rp50.000)	Rp750.000
Bagian gaji staf administrasi kantor	Rp300.000
Bagian listrik dan internet kantor	Rp100.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Total biaya langsung tur tersebut adalah ....

A. Rp2.550.000
B. Rp3.050.000
C. Rp3.150.000
D. Rp3.350.000
E. Rp3.450.000

Kunci singkat: 1. B, D, E 2. B 3. B, C, D 4. B

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa bagian sewa bus yang ditanggung tiap peserta naik ketika peserta berkurang, padahal sewa bus tidak berubah?
- Mengapa jumlah pemandu dihitung dengan pembulatan ke atas?
- **Yang harus kuingat:** langsung = timbul karena paket berjalan; tidak langsung = biaya umum biro yang dibebankan; per orang tetap, per rombongan dibagi jumlah peserta, per

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kelompok dibulatkan ke atas; tandai satuan; coret baris tidak langsung bila diminta biaya langsung.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-3.4

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas

SMKULP-3.5

◎ APA YANG DIUJI

Sub bab ini adalah lanjutan 3.4. Setelah biaya dihitung, kamu **menyusun anggaran** dan menetapkan **harga jual**. Kisi-kisi meminta kamu menerapkan penyusunan anggaran paket dalam kasus numerik. Dalam soal latihan, kamu menghitung **harga minimal per siswa bila ada peserta gratis**, **harga jual dengan laba persentase**, **jumlah peserta paling sedikit agar tidak rugi (titik impas)**, **anggaran per peserta termasuk dana tak terduga**, **saldo kas** setelah beberapa transaksi, dan **kombinasi komponen** yang memenuhi syarat dan anggaran. Bobotnya besar (sembilan dari 150 soal latihan) dan banyak yang sulit. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menyusun anggaran paket dengan rincian, subtotal, dan dana tak terduga;
- membagi biaya kepada peserta yang membayar bila ada peserta gratis (FOC);
- menghitung harga jual dari biaya dan laba, serta membedakan laba dari biaya dan dari harga jual;
- menghitung titik impas dan laba atau rugi pada jumlah peserta tertentu;
- menyusun saldo kas dari beberapa transaksi;
- memilih kombinasi komponen yang memenuhi syarat dan anggaran;
- menghemat biaya tanpa melanggar syarat klien.

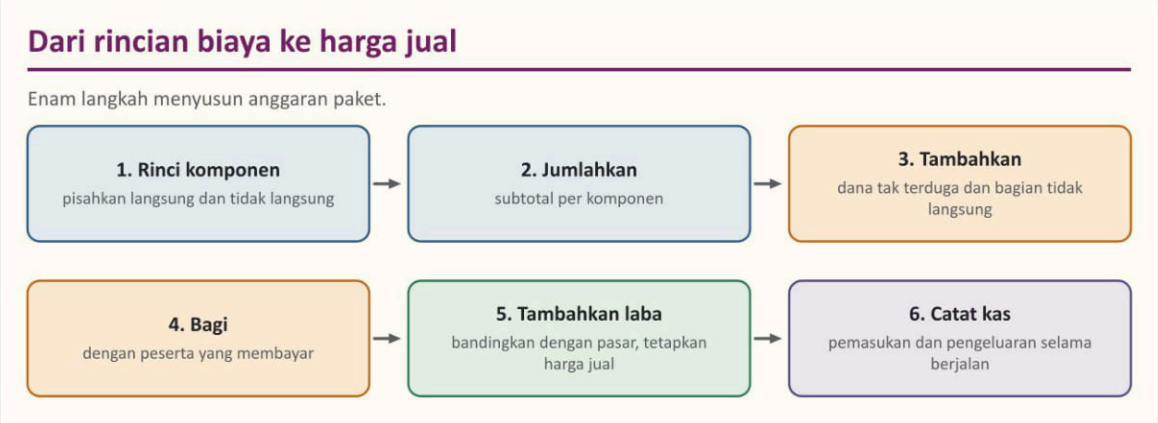
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu anggaran paket

Anggaran adalah rencana biaya yang ditulis sebelum perjalanan dijalankan: apa saja yang dibayar, berapa jumlahnya, dan berapa totalnya. Anggaran paket dipakai untuk tiga hal: menentukan **harga jual**, mengendalikan **pengeluaran** agar tidak melebihi rencana, dan menilai apakah paket **menguntungkan**.

Gambar 3.19 memperlihatkan alur menyusun anggaran sampai harga jual.



Gambar 3.19 Alur menyusun anggaran: dari rincian biaya sampai harga jual dan saldo kas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Rincikan komponen biaya** (sub bab 3.4), pisahkan langsung dan tidak langsung.
2. **Jumlahkan** per komponen dan hitung **subtotal**.
3. **Tambahkan dana tak terduga** (bila ada) dan bagian biaya tidak langsung.
4. **Bagi** dengan jumlah peserta yang membayar untuk mendapatkan **harga pokok per peserta**.
5. **Tambahkan laba** dan **bandingkan dengan pasar** untuk menetapkan **harga jual**.
6. **Catat pemasukan dan pengeluaran** dalam buku kas saat perjalanan berjalan.

2. Peserta gratis (FOC)

Banyak biro memberi **gratis** kepada pendamping tertentu, misalnya satu guru per sekian siswa atau *tour leader*. Istilahnya ***free of charge*** **(FOC)**. Biro tetap mengeluarkan biaya untuk mereka (kamar, makan, tiket), tetapi tidak menerima pembayaran dari mereka. Karena itu **seluruh biaya rombongan dibagi kepada peserta yang membayar**.

Contoh: 28 siswa membayar, 2 guru ikut gratis. Total biaya seluruh rombongan Rp33.600.000. Harga minimal per siswa = 33.600.000 ÷ **28** (yang membayar) = Rp1.200.000, bukan ÷ 30 (yang menghasilkan Rp1.120.000 dan membuat biro rugi). Rumusnya:

harga pokok per peserta yang membayar = total biaya seluruh rombongan ÷ jumlah peserta yang membayar.

Dua kesalahan umum: membagi dengan seluruh orang termasuk yang gratis (hasilnya terlalu rendah dan biro rugi), atau melupakan biaya peserta gratis dalam total.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Dana tak terduga

Perjalanan sering memuat biaya yang tidak direncanakan: ban bocor, kenaikan harga, perubahan jadwal, atau satu peserta jatuh sakit. Biro menyisihkan **dana tak terduga** (kontingensi), biasanya **5–10 %** dari total biaya. Dana ini dihitung dalam anggaran dan **dibagi kepada peserta** sebagai bagian dari harga. Bila tidak terpakai, dana itu menjadi laba atau dikembalikan sesuai kebijakan.

Contoh: biaya per peserta Rp1.000.000, dana tak terduga 5 % = Rp50.000, sehingga anggaran per peserta **Rp1.050.000**.

4. Harga jual: laba dari biaya atau dari harga jual

Harga jual = biaya + laba. Cara menetapkan laba ada dua, dan keduanya sering diuji.

- **Laba sekian persen dari biaya (*markup*).** Harga = biaya × (1 + persen laba). Bila biaya Rp1.400.000 dan laba 20 %, harga = 1.400.000 × 1,20 = **Rp1.680.000**.
- **Laba sekian persen dari harga jual (*margin*).** Harga = biaya ÷ (1 − persen laba). Bila biaya Rp1.400.000 dan laba 20 % dari harga jual, harga = 1.400.000 ÷ 0,80 = **Rp1.750.000**.

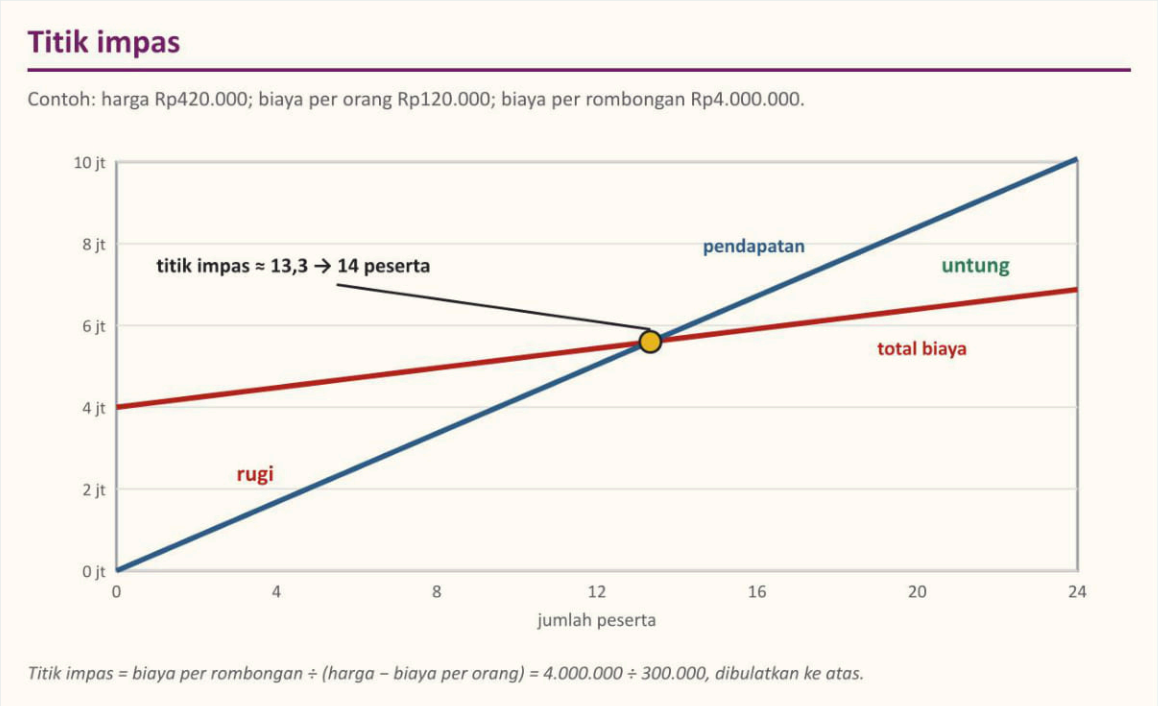
Perhatikan bedanya: Rp1.680.000 dan Rp1.750.000 tidak sama. **Baca kalimat soal dengan teliti.** Bila tertulis "laba 20 % dari biaya", gunakan perkalian 1,20. Pengecoh sering memakai pembagian 0,8 untuk menjebak. Pengecoh lain: laba dihitung dua kali (menjadi 40 %), atau tidak ditambahkan sama sekali.

5. Titik impas

Titik impas (*break-even point*) adalah jumlah peserta ketika pendapatan **tepat sama** dengan total biaya, sehingga biro tidak rugi dan belum untung. Di bawah titik impas biro rugi, di atasnya untung. Gambar 3.20 menunjukkan konsepnya pada kurva.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.20 Titik impas: perpotongan garis pendapatan dan garis total biaya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Setiap peserta membayar harga jual dan "menghabiskan" biaya per orang (tiket, makan). **Selisihnya** adalah sumbangan tiap peserta untuk menutup biaya per rombongan. Karena itu:

titik impas = biaya per rombongan (tetap) ÷ (harga jual per peserta − biaya per orang), dibulatkan ke atas.

Contoh: harga jual Rp380.000. Biaya per orang: tiket 55.000 + makan 45.000 = 100.000. Biaya per rombongan: bus 2.800.000 + pemandu 500.000 = 3.300.000. Selisih per peserta = 380.000 − 100.000 = 280.000. Titik impas = 3.300.000 ÷ 280.000 = 11,79, dibulatkan ke atas menjadi **12 peserta**.

Kesalahan yang sering: membagi biaya per rombongan dengan **harga jual** (bukan dengan selisih); melupakan salah satu komponen biaya per rombongan atau per orang; membulatkan ke bawah (pada 14 peserta biro masih rugi).

6. Laba atau rugi pada jumlah peserta tertentu

Setelah tahu titik impas, kamu bisa menghitung hasil untuk jumlah peserta tertentu:

laba = jumlah peserta × (harga jual − biaya per orang) − biaya per rombongan.

Bila hasilnya positif, biro untung; negatif berarti rugi. Dengan contoh di atas dan 20 peserta: 20 × 280.000 − 3.300.000 = 5.600.000 − 3.300.000 = **Rp2.300.000**. Pada 10 peserta: 10 × 280.000 − 3.300.000 = −500.000, yaitu **rugi** Rp500.000.

Bila soal meminta **laba paling sedikit sekian persen dari total biaya**, cari jumlah peserta terkecil yang memenuhi syarat dengan **mencoba nilai** di sekitar perkiraan, lalu periksa dengan menghitung laba dan persentasenya.

7. Memilih kombinasi komponen menurut syarat dan anggaran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sekolah atau klien sering memberi **syarat** dan **anggaran maksimum**. Pendekatan yang andal:

1. **Terapkan syarat lebih dulu:** coret komponen yang tidak memenuhi syarat (misalnya bus tanpa toilet untuk perjalanan malam, kamar mandi bersama bila disyaratkan kamar mandi dalam).
2. **Dari komponen yang tersisa, pilih yang termurah** pada tiap kategori.
3. **Jumlahkan** dan bandingkan dengan anggaran.
4. **Periksa lagi** bahwa tidak ada syarat yang terlanggar.

Pengecoh umum: kombinasi termurah yang melanggar syarat; kombinasi yang memenuhi syarat tetapi **melebihi anggaran**; kombinasi yang memenuhi sebagian syarat.

8. Buku kas dan saldo kas

Kas adalah uang tunai atau uang di rekening yang dikelola biro. **Buku kas** mencatat tiap transaksi: **pemasukan** (uang masuk) menambah saldo dan **pengeluaran** (uang keluar) mengurangi saldo.

saldo akhir = saldo awal + pemasukan − pengeluaran.

Gambar 3.21 menunjukkan contoh buku kas sederhana.

Contoh buku kas sederhana

Saldo akhir = saldo awal + pemasukan − pengeluaran. Hitung berjalan, satu transaksi demi satu.

Transaksi	Pemasukan	Pengeluaran	Saldo
Saldo awal 1 September			12.000.000
1. Uang muka klien	15.000.000		27.000.000
2. Bayar sewa bus		6.500.000	20.500.000
3. Bayar hotel		9.200.000	11.300.000
4. Kembalikan uang peserta batal		1.200.000	10.100.000
5. Pelunasan klien	20.000.000		30.100.000
6. Komisi agen		1.800.000	28.300.000
Jumlah dan saldo akhir	**35.000.000**	**18.700.000**	**28.300.000**

Pengembalian uang (refund) dan komisi yang dibayar adalah pengeluaran, walaupun berhubungan dengan pelanggan.

Gambar 3.21 Contoh buku kas sederhana: transaksi, pemasukan, pengeluaran, dan saldo berjalan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Pada soal saldo kas, cara aman: **tulis urutan transaksi, tentukan tanda tiap transaksi (+ atau −), lalu hitung berjalan satu per satu**. Hati-hati dengan transaksi yang tampak seperti pemasukan tetapi sebenarnya pengeluaran (pengembalian uang atau *refund* kepada peserta, komisi yang dibayar kepada agen, atau pembayaran kepada vendor).

Dua istilah kas yang sering muncul adalah **uang muka** (*down payment*, DP) dan **pelunasan**. Uang muka adalah pembayaran awal klien untuk mengunci pesanan, dan pelunasan adalah sisanya menjelang berangkat. Biro memakai uang muka untuk membayar vendor yang menuntut deposit, sehingga arus kas tidak terganggu. Bila peserta membatalkan, biro mengembalikan uang sesuai **kebijakan pembatalan** yang dicantumkan sejak awal (misalnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

uang muka tidak kembali, atau kembali sebagian bergantung waktu pembatalan). Pengembalian itu **mengurangi kas** dan harus dicatat sebagai pengeluaran. Karena itu kebijakan pembatalan yang jelas melindungi biro sekaligus adil bagi peserta.

9. Menghemat tanpa melanggar syarat

Bila anggaran melebihi batas, biro harus **menghemat**. Prinsipnya:

1. **Jangan menghapus komponen yang disyaratkan klien** atau menyangkut keselamatan (asuransi, APD, pemandu sesuai rasio).
2. **Cari komponen yang tidak disyaratkan** atau yang bisa diganti pilihan lebih murah tanpa mengurangi syarat (hotel setingkat lebih rendah bila syarat hanya kamar mandi dalam, bukan bintang tertentu).
3. **Hitung dampak** tiap penghematan: berapa rupiah yang dihemat dan apakah syarat tetap terpenuhi.
4. **Pilih yang menghemat paling besar tanpa melanggar syarat.**

Menurunkan harga dengan mengurangi mutu yang dijanjikan bukan penghematan, tetapi pelanggaran janji.

10. Anggaran sebagai alat kendali: rencana dan realisasi

Anggaran bukan hanya dipakai di awal. Saat perjalanan berjalan dan sesudahnya, biro membandingkan **anggaran (rencana)** dengan **realisasi (yang benar-benar dikeluarkan)**. Selisihnya disebut **selisih anggaran**.

- **Realisasi lebih kecil dari anggaran:** biro menghemat atau ada komponen yang batal. Selisih menjadi tambahan laba atau cadangan.
- **Realisasi lebih besar dari anggaran:** biro mengeluarkan lebih dari rencana. Penyebabnya perlu dicari: harga naik, jumlah peserta bertambah, komponen tambahan, atau salah hitung.

Dari selisih itu biro belajar: apakah dana tak terduga cukup, apakah komponen tertentu sering lebih mahal, dan apakah harga jual perlu disesuaikan untuk paket berikutnya. Contohnya, bila anggaran makan Rp5.000.000 tetapi realisasinya Rp5.600.000 karena tiga peserta tambahan, selisihnya Rp600.000 lebih besar. Biro bisa menutupnya dari dana tak terduga dan, bila terjadi berulang, menaikkan harga atau membatasi perubahan peserta menjelang berangkat.

11. Contoh anggaran lengkap dari awal sampai harga jual

Agar semua langkah terhubung, ikuti satu contoh rekaan. Paket tiga hari dua malam untuk 28 peserta yang membayar dan 2 pendamping gratis (total 30 orang):

Komponen	Cara hitung	Jumlah
Sewa bus (per rombongan)	3 hari	Rp9.000.000
Hotel 2 malam	30 orang × Rp300.000 × 2	Rp18.000.000
Makan 7 kali	30 orang × Rp35.000 × 7	Rp7.350.000
Tiket masuk	30 orang × Rp60.000	Rp1.800.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Honor pemandu	per rombongan	Rp1.500.000
Biaya langsung		**Rp37.650.000**
Dana tak terduga 5 %	5 % × 37.650.000	Rp1.882.500
Bagian biaya tidak langsung	dibebankan per paket	Rp2.000.000
Total anggaran		**Rp41.532.500**

Harga pokok per peserta yang membayar = 41.532.500 ÷ 28 ≈ Rp1.483.304. Dengan laba 15 % dari biaya: 1.483.304 × 1,15 ≈ **Rp1.705.800**, dibulatkan ke atas menjadi **Rp1.710.000**. Biro membandingkannya dengan pesaing dan target pasar (sub bab 3.2) sebelum menetapkan harga akhir.

12. Pembulatan harga

Harga jual sering dibulatkan agar mudah dipasarkan (misalnya ke kelipatan Rp1.000 atau Rp5.000). Aturannya: **bulatkan ke atas** bila perhitungan menghasilkan harga di bawah batas minimal, supaya laba terjamin. Bila soal memberi pilihan, pilih yang **memenuhi semua batas** (laba minimal dan batas pesaing).

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Peserta gratis

Study tour dua hari satu malam (2027) diikuti 28 siswa yang membayar, 2 guru, dan 1 *tour leader* yang ikut gratis. Biaya seluruh rombongan: sewa bus Rp8.400.000; hotel satu malam untuk 31 orang Rp12.400.000; makan 3 kali untuk 31 orang Rp5.580.000; tiket masuk untuk 31 orang Rp1.240.000. Berapa harga minimal per siswa agar seluruh biaya tertutup?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Total biaya = 8.400.000 + 12.400.000 + 5.580.000 + 1.240.000 = **Rp27.620.000**.
2. Yang membayar: **28 siswa**.
3. Harga minimal = 27.620.000 ÷ 28 ≈ **Rp986.429**; dibulatkan ke atas menjadi **Rp987.000** (atau Rp990.000 bila ingin mudah).
4. Periksa: 28 × 987.000 = 27.636.000 ≥ 27.620.000 ✓.

Jawaban: sekitar **Rp986.429** (dibulatkan Rp987.000). Bila dibagi 31 orang, hasilnya Rp890.968, terlalu rendah dan membuat biro rugi.

Contoh 2: Laba dari biaya atau dari harga jual

Biaya per orang paket tiga hari adalah Rp1.150.000. Hitung harga jual bila (a) laba 25 % dari biaya; (b) laba 25 % dari harga jual.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. (a) Harga = 1.150.000 × 1,25 = **Rp1.437.500**. Laba = Rp287.500.
2. (b) Harga = 1.150.000 ÷ (1 − 0,25) = 1.150.000 ÷ 0,75 ≈ **Rp1.533.333**. Laba = Rp383.333, yaitu 25 % dari harga jual.
3. Periksa (a): 287.500 ÷ 1.150.000 = 25 % ✓. Periksa (b): 383.333 ÷ 1.533.333 = 25 % ✓.

Jawaban: (a) **Rp1.437.500**; (b) sekitar **Rp1.533.333**. Soal selalu menyebut laba dari biaya atau dari harga jual; ikuti yang tertulis.

Contoh 3: Titik impas dan laba

Sebuah biro menjual paket sehari Rp420.000 per peserta. Biaya per orang: tiket Rp70.000 dan makan Rp50.000. Biaya per rombongan: bus Rp3.300.000 dan honor pemandu Rp700.000. Berapa peserta paling sedikit agar tidak rugi? Berapa laba bila ada 20 peserta?

Langkah.

1. Biaya per orang = 70.000 + 50.000 = **Rp120.000**.
2. Selisih per peserta = 420.000 − 120.000 = **Rp300.000**.
3. Biaya per rombongan = 3.300.000 + 700.000 = **Rp4.000.000**.
4. Titik impas = 4.000.000 ÷ 300.000 = 13,33 → dibulatkan ke atas **14 peserta**.
5. Periksa: 13 peserta → 13 × 300.000 = 3.900.000 < 4.000.000 (rugi 100.000); 14 peserta → 4.200.000 ≥ 4.000.000 (laba 200.000). ✓
6. Laba pada 20 peserta = 20 × 300.000 − 4.000.000 = **Rp2.000.000**.

Jawaban: minimal **14 peserta**; laba pada 20 peserta **Rp2.000.000**.

Contoh 4: Saldo kas

Biro Cakra Wisata (rekaan; fiktif) memulai 1 September 2027 dengan saldo kas Rp12.000.000. Transaksi: (1) menerima uang muka dari klien Rp15.000.000; (2) membayar sewa bus Rp6.500.000; (3) membayar hotel Rp9.200.000; (4) mengembalikan uang Rp1.200.000 kepada peserta yang membatalkan; (5) menerima pelunasan klien Rp20.000.000; (6) membayar komisi agen Rp1.800.000. Berapa saldo akhir?

Langkah.

Transaksi	Pemasukan	Pengeluaran	Saldo berjalan
Saldo awal			12.000.000
1. Uang muka klien	15.000.000		27.000.000
2. Sewa bus		6.500.000	20.500.000
3. Hotel		9.200.000	11.300.000
4. Pengembalian uang peserta		1.200.000	10.100.000
5. Pelunasan klien	20.000.000		30.100.000
6. Komisi agen		1.800.000	28.300.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Periksa: total pemasukan 35.000.000, total pengeluaran 18.700.000; 12.000.000 + 35.000.000 − 18.700.000 = **28.300.000**. ✓

Jawaban: saldo akhir **Rp28.300.000**. Perhatikan transaksi 4: pengembalian uang adalah pengeluaran, bukan pemasukan.

Contoh 5: Kombinasi syarat dan anggaran

Klien meminta paket dua hari satu malam dengan anggaran paling tinggi Rp1.100.000 per orang. Syarat: bus ber-AC, kamar ber-AC, dan makan empat kali. Pilihan per orang: bus: tanpa AC Rp180.000, ber-AC Rp260.000; penginapan: kipas Rp300.000, ber-AC sederhana Rp420.000, ber-AC bintang tiga Rp560.000; makan empat kali Rp240.000; tiket Rp90.000. Kombinasi mana yang tepat?

Langkah.

1. Syarat: bus ber-AC (260.000) dan kamar ber-AC; makan 240.000; tiket 90.000.
2. Penginapan ber-AC sederhana: total = 260.000 + 420.000 + 240.000 + 90.000 = **Rp1.010.000** ≤ 1.100.000 ✓.
3. Penginapan bintang tiga: total = 260.000 + 560.000 + 240.000 + 90.000 = **Rp1.150.000** > 1.100.000 ✗.
4. Pilihan kipas atau bus tanpa AC melanggar syarat.

Jawaban: bus ber-AC, penginapan ber-AC sederhana, makan empat kali, dan tiket: **Rp1.010.000**.

Contoh 6: Laba paling sedikit sekian persen

Harga jual paket Rp500.000 per peserta; biaya per orang Rp150.000; biaya per rombongan Rp3.000.000. Berapa peserta paling sedikit agar laba minimal 15 % dari total biaya?

Langkah.

1. Total biaya untuk n peserta = 3.000.000 + 150.000 n; pendapatan = 500.000 n.
2. Coba n = 10: biaya = 4.500.000; pendapatan = 5.000.000; laba = 500.000 → 11,1 % dari biaya ✗.
3. Coba n = 11: biaya = 4.650.000; pendapatan = 5.500.000; laba = 850.000 → 18,3 % ✓.
4. Karena n = 10 gagal dan n = 11 memenuhi, jumlah paling sedikit adalah 11.

Jawaban: 11 peserta. Cara mencoba nilai di sekitar titik impas ini aman dan cepat untuk soal persentase.

❖ PETA KONSEP

Gambar 3.22 merangkum anggaran, peserta gratis, dana tak terduga, harga jual, titik impas, kombinasi komponen, saldo kas, dan penghematan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 3.22 Peta konsep anggaran, harga jual, dan titik impas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tulis semua angka dengan satuannya** (per orang, per rombongan).
2. **Tentukan yang diminta:** harga minimal, harga jual, jumlah peserta minimal, laba, saldo.
3. **Pada soal peserta gratis,** bagi dengan yang membayar.
4. **Pada soal laba persen,** baca "dari biaya" atau "dari harga jual".
5. **Pada soal titik impas,** bagi biaya per rombongan dengan selisih (harga − biaya per orang), lalu bulatkan ke atas.
6. **Pada soal saldo kas,** hitung berjalan dan periksa tanda tiap transaksi.
7. **Pada soal kombinasi,** terapkan syarat dulu, baru jumlahkan dan bandingkan dengan anggaran.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Dibagi seluruh orang** padahal sebagian gratis.
- **Dua kali menghitung** satu komponen (misalnya sewa bus).
- **Laba dari harga jual** dipakai padahal soal menyebut dari biaya, atau sebaliknya.
- **Laba ditambahkan dua kali** atau tidak sama sekali.
- **Biaya per rombongan dibagi harga jual** pada titik impas.
- **Satu komponen terlupa** (tiket, honor).
- **Pembulatan ke bawah** pada titik impas.
- **Pengembalian uang dihitung sebagai pemasukan.**
- **Kombinasi termurah yang melanggar syarat,** atau kombinasi lengkap yang melebihi anggaran.
- **Penghematan yang menghapus komponen yang disyaratkan.**

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menentukan harga per siswa dengan membagi total biaya Rp33.600.000 dengan 30 orang (28 siswa dan 2 guru) padahal guru ikut gratis. Hasilnya Rp1.120.000, terlalu rendah. Dengan membagi 28 siswa yang membayar, harga minimal Rp1.200.000.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggabungkan peserta gratis, beberapa komponen biaya, dan pembagian kepada peserta yang membayar. Tulis total biaya dulu, lalu tentukan pembagi yang benar.

►. Biro menyusun anggaran study tour 2 hari 1 malam pada 2027 untuk 30 siswa yang membayar dan 2 guru pendamping yang ikut gratis (free of charge). Biaya kedua guru ditanggung bersama oleh siswa. Rincian biaya seluruh rombongan sebagai berikut.

Komponen	Keterangan	Jumlah
Sewa bus	per rombongan	Rp9.600.000
Hotel 1 malam	32 orang	Rp16.000.000
Makan 4 kali	32 orang	Rp9.600.000
Tiket masuk	32 orang	Rp3.200.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Harga minimal per siswa agar seluruh biaya tertutup (belum termasuk laba) adalah ....

A. Rp960.000
B. Rp1.200.000
C. Rp1.220.000
D. Rp1.280.000
E. Rp1.600.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: D**

Konsep: Dalam anggaran paket dengan peserta gratis (FOC), seluruh biaya rombongan—termasuk biaya peserta gratis—dibagi kepada peserta yang membayar.

Langkah:

1. Total biaya = 9.600.000 + 16.000.000 + 9.600.000 + 3.200.000 = Rp38.400.000.
2. Dibagi 30 siswa yang membayar: 38.400.000 ÷ 30 = Rp1.280.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Sewa bus terlupa: 28.800.000 ÷ 30 = Rp960.000.
- **B.** ✗ Jebakan: total dibagi 32 orang (38.400.000 ÷ 32), padahal guru tidak membayar.
- **C.** ✗ Jebakan: biaya per orang Rp900.000 ditambah bus Rp320.000, sehingga biaya hotel, makan, dan tiket kedua guru tidak ikut ditanggung siswa.
- **D.** ✓ Rp38.400.000 ÷ 30 siswa = Rp1.280.000.
- **E.** ✗ Sewa bus terhitung dua kali (Rp1.280.000 + Rp320.000).

Jawaban: D.

✎ LATIHAN

Tulis satuan setiap angka dan tentukan apa yang diminta soal sebelum menghitung.

1. Biro menyusun anggaran paket wisata 3 hari 2 malam ke Toba pada 2027. Rincian biaya per orang sebagai berikut.

Komponen	Biaya per orang
Hotel 2 malam (berbagi kamar)	Rp600.000
Transportasi darat dan kapal	Rp300.000
Makan 6 kali	Rp250.000
Tiket masuk objek wisata	Rp100.000

Biro menetapkan laba 20% dari total biaya per orang.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Harga jual paket per orang adalah ....

A. Rp1.250.000
B. Rp1.375.000
C. Rp1.500.000
D. Rp1.562.500
E. Rp1.750.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Sekolah meminta paket 2 hari 1 malam pada 2027 dengan anggaran paling tinggi Rp900.000 per siswa. Syarat sekolah: perjalanan malam 8 jam memakai bus yang memiliki toilet, siswa menginap di kamar dengan kamar mandi dalam, makan tiga kali, dan tiket masuk termasuk. Pilihan komponen per siswa sebagai berikut.

Komponen	Pilihan dan biaya per siswa
Bus	ekonomi tanpa toilet Rp150.000; eksekutif bertoilet Rp220.000
Penginapan	hostel kamar mandi bersama Rp180.000; hotel bintang tiga Rp320.000; hotel bintang empat Rp400.000
Makan tiga kali	Rp150.000
Tiket masuk	Rp200.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kombinasi yang paling tepat adalah ....

A. Bus ekonomi, hostel, makan tiga kali, dan tiket masuk
B. Bus ekonomi, hotel bintang tiga, makan tiga kali, dan tiket masuk
C. Bus eksekutif, hostel, makan tiga kali, dan tiket masuk
D. Bus eksekutif, hotel bintang empat, makan tiga kali, tiket masuk
E. Bus eksekutif, hotel bintang tiga, makan tiga kali, tiket masuk

3. Biro menyusun anggaran paket sehari ke curug pada 2027 dengan harga jual Rp350.000 per peserta.

Komponen biaya	Jumlah
Sewa bus	Rp3.000.000 per rombongan
Honor pemandu	Rp600.000 per rombongan
Tiket masuk	Rp60.000 per peserta
Makan siang	Rp50.000 per peserta

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah peserta paling sedikit agar paket tidak rugi adalah ....

A. 11 orang
B. 12 orang
C. 13 orang
D. 15 orang
E. 33 orang

Kunci singkat: 1. C 2. E 3. D

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa total biaya dibagi dengan peserta yang membayar, bukan seluruh orang, bila ada peserta gratis?
- Bagaimana kamu menghitung jumlah peserta paling sedikit agar paket tidak rugi?
- **Yang harus kuingat:** harga pokok = total biaya ÷ peserta yang membayar; harga jual = biaya + laba (baca dari biaya atau dari harga jual); titik impas = biaya per rombongan ÷ (harga − biaya per orang), dibulatkan ke atas; saldo = awal + masuk − keluar; syarat dulu, lalu anggaran.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 3.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-3.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 3

SMKULP-KB3

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 3 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-KB3

1. Rombongan tiba di dermaga sebuah pulau pukul 08.00 dan harus sudah kembali ke dermaga paling lambat pukul 13.00 (5 jam). Rombongan menginginkan paling sedikit tiga atraksi dan wajib mengunjungi gua. Tiap perpindahan (dermaga ke atraksi, antaratraksi, atraksi ke dermaga) memerlukan 20 menit.

Atraksi	Lama kunjungan
Gua	90 menit
Pasar	60 menit
Pantai	120 menit
Menara	45 menit
Desa	75 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Kombinasi atraksi yang paling tepat adalah ....

A. gua, pantai, dan pasar
B. gua, pantai, dan menara
C. gua, menara, dan pasar
D. gua, pasar, dan desa
E. menara, pasar, dan desa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada hari terakhir tur Lombok 2027, pesawat pulang rombongan berangkat pukul 15.40. Rombongan harus tiba di bandara 2 jam sebelum berangkat. Perjalanan dari hotel ke bandara 1 jam 15 menit. Pemuatan koper ke bus memerlukan 30 menit dan dilakukan sebelum bus berangkat dari hotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pemuatan koper harus dimulai paling lambat ....

A. pukul 11.55
B. pukul 12.25
C. pukul 12.55
D. pukul 13.40
E. pukul 13.55

3. Biro Samudra menjual paket 3 hari ke Pulau Seribu pada 2027. Biaya paket Rp1.200.000 per peserta dan biro menginginkan laba 15% dari biaya. Paket pesaing dijual Rp1.350.000 dengan fasilitas serupa, tetapi tanpa asuransi perjalanan dan tanpa pemandu bersertifikat. Sasaran pasar adalah mahasiswa yang cukup memperhatikan harga.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Harga minimal yang memenuhi laba 15% dari biaya adalah Rp1.380.000 per peserta.	○	○
Biro harus menjual Rp1.350.000 atau lebih murah karena harga pesaing menjadi batas yang tidak boleh dilewati.	○	○
Biro dapat tetap menjual Rp1.380.000 dengan menonjolkan asuransi dan pemandu bersertifikat sebagai nilai tambah.	○	○

4. Dua belas mahasiswa meminta biro menyusun paket 3 hari di Yogyakarta pada 2027. Mereka ingin merasakan kehidupan warga setempat, tidak membutuhkan fasilitas mewah, dan anggaran paling tinggi Rp900.000 per orang untuk seluruh paket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Susunan komponen yang paling sesuai adalah ....

A. hotel bintang empat berkolam renang, sarapan prasmanan, dan mobil sewa pribadi untuk tiap empat orang selama tiga hari
B. makan malam di restoran mewah setiap hari dan pemandu pribadi yang menemani sepanjang perjalanan
C. penginapan resor tepi pantai, kegiatan olahraga air berbayar, dan tur belanja ke pusat perbelanjaan modern
D. homestay di rumah warga dengan kamar bersama, makan di warung lokal, dan kegiatan belajar bersama warga desa
E. hotel ekonomi dekat bandara, makan di waralaba cepat saji, dan kunjungan ke taman hiburan besar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Draf itinerary Desa Wisata Kembang Arum untuk 36 wisatawan dewasa berusia 40–65 tahun pada Sabtu 2027: bus berangkat dari hotel pukul 07.00 (perjalanan 3 jam), trekking sawah 10.00–12.30, makan siang 12.30–13.30, bus ke Kampung Gerabah pukul 13.30 (1 jam 30 menit), workshop gerabah 15.00–17.30, lalu bus kembali ke hotel pukul 17.30 (3 jam). Kampung Gerabah tutup pukul 17.00, dan dapur hotel melayani makan malam sampai pukul 20.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan itinerary yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengakhiri workshop paling lambat pukul 17.00 sesuai jam tutup kampung.
☐ B. Menghapus makan siang agar waktu trekking dapat diperpanjang sampai sore hari dan jadwal lebih padat.
☐ C. Mengganti trekking dengan jalur yang lebih panjang karena wisatawan dewasa dianggap masih sanggup berjalan jauh.
☐ D. Memesan makan malam khusus yang dilayani setelah pukul 20.30 atau menyediakan makan di perjalanan pulang.
☐ E. Menambah jeda istirahat di perjalanan karena total perjalanan bus mencapai 7,5 jam.

6. Keluarga Pak Wira terdiri atas tujuh orang, termasuk dua balita berusia 2 dan 4 tahun dan seorang kakek berusia 72 tahun. Mereka memesan paket 2 hari 1 malam ke kebun buah pada 2027. Kakek mudah lelah bila berjalan jauh, kedua balita tidur siang pukul 13.00–15.00, dan keluarga ingin kegiatan yang dapat dilakukan bersama.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Komponen yang sesuai dimasukkan ke dalam paket adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kamar keluarga di lantai dasar dekat restoran dengan ranjang bayi.
☐ B. Kegiatan arung jeram pada hari kedua agar seluruh anggota keluarga mendapat pengalaman baru bersama.
☐ C. Jadwal dengan jeda istirahat siang dan atraksi ringan, seperti memetik buah di kebun yang landai.
☐ D. Makan malam pukul 21.30 setelah pertunjukan malam agar acara hari pertama terisi penuh sampai larut malam.
☐ E. Menu ramah anak dan makanan bertekstur lunak yang dipesan sebelumnya untuk kakek.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Pemandu menyusun city tour setengah hari pada 2027. Rombongan berangkat dari hotel pukul 07.30, perjalanan tiap ruas (hotel ke tempat pertama, antartempat, dan tempat terakhir ke restoran) 15 menit, dan makan siang di restoran dipesan pukul 12.00. Rombongan ingin ke candi paling pagi karena tempatnya tanpa naungan.

Atraksi	Jam buka	Lama kunjungan	Catatan
Candi Sekar Wangi	06.00–17.00	1,5 jam	tanpa naungan
Museum Tekstil	08.00–10.30	1 jam	kunjungan selesai paling lambat saat tutup
Pasar Seni	09.00–16.00	1 jam	—

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Urutan kunjungan yang paling tepat adalah ....

A. Pasar seni → candi → museum → restoran
B. Candi → museum → pasar seni → restoran
C. Museum → candi → pasar seni → restoran
D. Candi → pasar seni → museum → restoran, tiba di restoran tepat pukul 12.00
E. Museum → pasar seni → candi → restoran

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

8. Sebuah kantor meminta biro menyiapkan gathering 2 hari 1 malam untuk 20 pegawai pada 2027. Syaratnya: anggaran paling tinggi Rp1.600.000 per orang, sudah termasuk transportasi pergi-pulang, hotel, makan tiga kali, dan outbound. Lima penawaran terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Paket yang paling sesuai adalah ....



A. Paket Mawar (Rp1.450.000)
B. Paket Melati (Rp1.580.000)
C. Paket Kenanga (Rp1.640.000)
D. Paket Dahlia (Rp1.590.000)
E. Paket Teratai (Rp1.600.000)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Biro menyusun paket budaya 3 hari untuk 28 wisatawan dari Eropa pada 2027. Mereka mendarat pukul 05.30 setelah penerbangan semalam, kamar baru dapat dipakai pukul 14.00, dan banyak yang tidak terbiasa makanan pedas. Draf hari pertama: pukul 07.00 trekking desa 4 jam, makan siang di warung dengan menu pedas khas, pukul 14.30 kelas membatik, dan pukul 17.00 pertunjukan tari.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perubahan rancangan yang paling tepat adalah ....

A. menyediakan sarapan dan ruang istirahat dahulu, memindahkan trekking ke hari kedua, dan menyiapkan menu tidak pedas
B. memajukan semua kegiatan satu jam agar wisatawan tidak terlambat mengikuti kegiatan yang sudah dijadwalkan sebelumnya
C. mengganti kelas membatik dengan trekking tambahan karena wisatawan Eropa disebut menyukai kegiatan fisik di alam
D. menghapus pertunjukan tari dan memperpanjang waktu makan siang agar wisatawan dapat memilih makanan sendiri
E. menunda kedatangan rombongan di desa sampai sore agar kegiatan hari pertama berjalan tanpa jeda sama sekali

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Itinerary karya wisata SMK Cahaya Bangsa pada Sabtu, 12 Juni 2027: jemput pukul 06.30 di sekolah, tujuan Kebun Raya dan Museum Daerah, dan rombongan tiba kembali di sekolah pukul 18.00. Peserta terdiri atas 36 siswa, 4 guru, dan 1 pemandu. Staf biro Sinta memeriksa voucher bus dari vendor (gambar).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang perlu Sinta minta diperbaiki kepada vendor adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Voucher sewa bus pariwisata

Tiruan dokumen; nama penyedia dan sekolah fiktif.

VOUCHER NO. BUS-0612-07 **Status: LUNAS**

Penyedia	Armada Cahaya Wisata (fiktif)
Hari dan tanggal pakai	Minggu, 13 Juni 2027
Jemput	06.30 di SMK Cahaya Bangsa (fiktif)
Tujuan	Kebun Raya dan Museum Daerah
Jenis dan kapasitas	Bus ber-AC, 40 kursi
Kembali ke sekolah	Pukul 17.00
Biaya sewa	Rp3.600.000
Catatan	Sopir dan kernet termasuk; BBM dan tol termasuk

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Jam jemput, karena pukul 06.30 terlalu pagi bagi sopir dan kernet untuk bersiap.

☐ B. Tanggal pakai, karena voucher menulis Minggu, 13 Juni 2027, sedangkan kegiatan Sabtu, 12 Juni 2027.

☐ C. Kapasitas, karena 41 orang membutuhkan paling sedikit 41 kursi, sedangkan bus hanya 40 kursi.

☐ D. Jam kembali, karena itinerary menjanjikan tiba di sekolah pukul 18.00, bukan pukul 17.00.

☐ E. Lokasi jemput, karena nama sekolah belum tertulis pada voucher yang diterima biro.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Saldo kas biro pada awal bulan Rp12.000.000. Transaksi selama bulan itu: pelunasan paket sekolah A masuk Rp18.000.000; pembayaran sewa bus Rp6.500.000; pembayaran hotel Rp9.200.000; pengembalian dana peserta yang batal Rp1.500.000; uang muka paket sekolah B masuk Rp4.000.000.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang kas bulan itu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Saldo kas akhir bulan Rp16.800.000.
☐ B. Pengembalian dana Rp1.500.000 adalah pemasukan karena berkaitan dengan uang peserta.
☐ C. Total pemasukan bulan itu Rp22.000.000.
☐ D. Total pengeluaran bulan itu Rp17.200.000.
☐ E. Saldo kas akhir bulan Rp18.300.000 karena pengembalian dana tidak dihitung sebagai pengeluaran biro.

12. Biro menyiapkan karya wisata dalam negeri untuk 40 siswa SMK berusia 15–17 tahun ke Bandung pada 2027. Menjelang keberangkatan, staf biro menyusun kelengkapan dokumen yang dibawa pemandu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen yang perlu disiapkan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Daftar peserta lengkap dengan nama, kelas, dan nomor kontak darurat orang tua.
☐ B. Surat izin tertulis dari orang tua atau wali untuk setiap siswa yang belum dewasa.
☐ C. Salinan paspor seluruh siswa agar identitas mudah diperiksa di perjalanan.
☐ D. Salinan voucher atau konfirmasi pemesanan bus, hotel, dan tempat makan.
☐ E. Fotokopi KTP seluruh orang tua yang disimpan pemandu selama perjalanan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Biro menghitung paket 3 hari ke Karimunjawa pada 2027. Rinciannya: sewa kapal Rp6.000.000 per trip, homestay Rp150.000 per orang per malam, honor pemandu Rp500.000 per hari per rombongan, bagian gaji staf kantor Rp400.000 per paket, dan bagian iklan bulanan Rp150.000 per paket.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Sewa kapal per trip tergolong biaya langsung walaupun dibayar per rombongan.	○	○
Bagian gaji staf kantor dan iklan bulanan tergolong biaya langsung karena dibebankan ke paket ini.	○	○
Biaya homestay per orang per malam menjadi lebih besar bila peserta bertambah.	○	○

14. Biaya satu paket tur sehari adalah Rp850.000 per orang. Biro menetapkan laba 20% dari biaya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Harga jual paket per orang adalah ....

A. Rp870.000
B. Rp1.020.000
C. Rp1.062.500
D. Rp1.190.000
E. Rp1.700.000

15. Biro menghitung biaya paket sehari ke peternakan untuk 20 peserta pada 2027. Rincian biaya:

Komponen	Besar biaya
Sewa minibus	Rp1.600.000 per rombongan
Tiket masuk	Rp25.000 per orang
Makan siang	Rp35.000 per orang
Bagian gaji staf kantor	Rp200.000 per paket
Bagian sewa kantor	Rp100.000 per paket

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Total biaya langsung paket tersebut adalah ....

A. Rp1.200.000
B. Rp2.100.000
C. Rp2.300.000
D. Rp2.800.000
E. Rp3.100.000

16. Desa Wisata Karang Sari menjual paket tur kebun dengan ketentuan: 1 pemandu untuk paling banyak 12 peserta dengan honor Rp350.000 per pemandu, mobil pendamping Rp700.000 per rombongan, dan tiket Rp45.000 per orang. Pengelola menghitung biaya untuk rombongan 30 peserta dan membandingkannya dengan 36 dan 37 peserta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Honor pemandu untuk 30 peserta adalah Rp875.000.
☐ B. Honor pemandu untuk 30 peserta adalah Rp1.050.000.
☐ C. Honor pemandu untuk 37 peserta tetap Rp1.050.000 karena hanya bertambah satu orang dari 36.
☐ D. Honor pemandu untuk 36 peserta sama dengan untuk 30 peserta.
☐ E. Bagian biaya mobil pendamping per peserta lebih kecil pada 36 peserta daripada pada 30 peserta.

17. Study tour 2 hari 1 malam diikuti 26 siswa yang membayar dan 2 guru yang gratis (FOC). Total biaya seluruh rombongan Rp36.400.000. Biro menambahkan dana tak terduga 5% dari total biaya, lalu menetapkan laba 10% dari biaya per siswa yang membayar (sudah termasuk dana tak terduga).
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Harga jual per siswa adalah ....

A. Rp1.400.000
B. Rp1.470.000
C. Rp1.540.000
D. Rp1.617.000
E. Rp1.764.000

18. Biro Nusantara Trip memiliki biaya tidak langsung Rp18.000.000 per bulan. Pada bulan itu biro menjual 12 paket dengan total 300 peserta, dan biaya tidak langsung dibebankan sama besar ke tiap paket. Paket Hutan Pinus berisi 30 peserta dengan biaya langsung: sewa bus Rp3.600.000 per rombongan serta tiket dan makan Rp120.000 per orang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Total biaya paket Hutan Pinus (langsung ditambah beban tidak langsung) per peserta adalah ....

A. Rp50.000
B. Rp240.000
C. Rp290.000
D. Rp300.000
E. Rp840.000

19. Biro menyewa kapal wisata Rp4.500.000 per trip (muat sampai 50 orang) untuk menyeberangkan rombongan ke pulau. Mulanya peserta 36 orang, lalu bertambah menjadi 45 orang. Tiket masuk pulau Rp40.000 per orang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perubahan bagian sewa kapal per peserta adalah ....

A. naik Rp25.000 per orang karena jumlah peserta bertambah
B. naik Rp12.500 per orang karena tiket masuk ikut dihitung
C. tetap Rp125.000 per orang karena sewa kapal tidak berubah
D. turun Rp12.500 per orang karena sebagian peserta membayar tiket
E. turun Rp25.000 per orang

20. Sebuah biro menawarkan paket 3 hari ke Garut seharga Rp1.250.000 per orang. Yang termasuk: bus pariwisata, hotel 2 malam (satu kamar empat orang), makan 5 kali, tiket kebun raya, dan pemandu. Yang tidak termasuk: asuransi perjalanan dan pengeluaran pribadi. Kegiatan arung jeram bersifat opsional dan dibayar terpisah Rp150.000 per orang. Seorang guru bertanya kepada staf biro tentang pembayaran untuk 30 peserta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penjelasan staf biro yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Peserta tidak perlu membayar apa pun lagi karena semua kegiatan sudah termasuk dalam harga paket.
☐ B. Asuransi perjalanan sudah termasuk karena biro bertanggung jawab atas keselamatan seluruh peserta.
☐ C. Arung jeram tidak termasuk dalam harga paket dan dikenai biaya tambahan bagi peserta yang ingin ikut.
☐ D. Tiket arung jeram sudah dihitung dalam Rp1.250.000 karena kegiatan itu tercantum pada program perjalanan.
☐ E. Bila ke-30 peserta ikut arung jeram, total yang dibayar sekolah adalah Rp42.000.000.

21. Setelah paket study tour selesai dipesan, biro Pelangi akan menagih pembayaran kepada sekolah. Dokumen yang dikirim harus memuat rincian jumlah yang harus dibayar, nomor rekening biro, dan batas tanggal pembayaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Dokumen yang paling tepat adalah ....

A. voucher hotel yang dipakai peserta sebagai bukti layanan saat melapor di resepsionis
B. itinerary yang memuat jadwal kegiatan rombongan dari hari pertama sampai hari terakhir
C. invoice (surat tagihan)
D. rooming list yang memuat pembagian kamar tiap peserta selama menginap di hotel
E. manifest yang memuat daftar peserta lengkap dengan nomor kontak darurat masing-masing

22. Paket sehari dijual Rp300.000 per peserta. Biaya per orang Rp120.000 dan biaya per rombongan Rp3.600.000. Pengelola menilai kemungkinan laba dan rugi pada beberapa jumlah peserta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Pada 19 peserta biro sudah impas karena 19 hampir sama dengan titik impas 20.	○	○
Pada 18 peserta biro rugi Rp360.000.	○	○
Bila biaya per rombongan naik menjadi Rp4.200.000, titik impas menjadi 24 orang.	○	○

23. Rombongan study tour terdiri atas 52 siswa, 3 guru, dan 1 pemandu pada 2027 (56 orang). Biro memilih armada sehari dengan sewa paling murah yang cukup memuat semua orang (satu orang satu kursi).

Armada	Kapasitas	Sewa sehari
Bus besar	50 kursi	Rp3.200.000
Bus sedang	30 kursi	Rp2.300.000
Minibus	15 kursi	Rp1.400.000
Elf	12 kursi	Rp1.150.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kombinasi armada yang paling tepat adalah ....

A. 1 bus besar dan 1 elf, total sewa Rp4.350.000
B. 2 bus sedang, total sewa Rp4.600.000
C. 1 bus besar dan 1 minibus, total sewa Rp4.600.000
D. 1 bus sedang, 1 minibus, dan 1 elf, total sewa Rp4.850.000 dengan 57 kursi
E. 1 bus besar saja, total sewa Rp3.200.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

24. Hotel mewajibkan siswa putra dan putri menempati kamar berbeda, dengan satu kamar quad untuk paling banyak empat siswa. Tiap guru menempati satu kamar single. Staf reservasi Tami memeriksa formulir permintaan kamar rombongan SMK Cahaya Bangsa pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang perlu dilakukan Tami adalah ....

Formulir permintaan kamar hotel

Tiruan dokumen dari biro ke hotel; nama sekolah fiktif.

PERMINTAAN KAMAR (ROOMING REQUEST)

Rombongan	SMK Cahaya Bangsa (fiktif)
Check-in	Rabu, 7 Juli 2027
Check-out	Kamis, 8 Juli 2027 (setelah sarapan)
Siswa putra	18 orang
Siswa putri	14 orang
Guru	1 putra dan 1 putri
Kamar quad (4 orang)	8 kamar
Kamar single (1 orang)	2 kamar
Sarapan	34 porsi

A. menambah kamar single menjadi 3 untuk satu siswa yang masih tersisa
B. menambah kamar quad menjadi 9, yaitu 5 untuk siswa putra dan 4 untuk siswa putri
C. menambah kamar quad menjadi 10 agar setiap kelompok mendapat satu kamar cadangan
D. tidak ada perbaikan karena 32 siswa dibagi 4 sudah menghasilkan 8 kamar quad
E. mengurangi kamar quad menjadi 7 dan menempatkan siswa putri bersama guru putri

25. Paket sehari dijual Rp385.000 per peserta. Rincian biaya:

Komponen	Besar biaya
Tiket masuk	Rp55.000 per orang
Makan siang	Rp45.000 per orang
Asuransi	Rp10.000 per orang
Sewa bus	Rp4.200.000 per rombongan
Honor pemandu	Rp800.000 per rombongan
Dokumentasi	Rp450.000 per rombongan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Biro menginginkan laba paling sedikit Rp2.000.000.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jumlah peserta paling sedikit agar tujuan itu tercapai adalah ....

A. 20 orang
B. 22 orang
C. 26 orang
D. 27 orang
E. 28 orang

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary	1, 2, 5, 7	___ / 4	Ulangi hlm. 157
Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar	3, 4, 6, 8, 9	___ / 5	Ulangi hlm. 172
Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan	10, 12, 20, 21, 24	___ / 5	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel	13, 15, 16, 18, 19, 23	___ / 6	Ulangi hlm. 200
Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas	11, 14, 17, 22, 25	___ / 5	Ulangi hlm. 214

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bab 4 · Pemanduan Wisata dan Memimpin Rombongan

SMKULP-B4

Setelah mempelajari bab ini, kamu dapat:

- menjalankan peran tour leader dan pemandu sebelum, selama, dan sesudah perjalanan
- menerapkan etika dan tanggung jawab pemandu wisata
- melaksanakan layanan transfer in dan transfer out, termasuk saat jadwal berubah
- menerapkan standar penyambutan, grooming, dan hospitality
- menangani keluhan wisatawan dengan prinsip service recovery

Peta bab

Sub bab	Judul
4.1	Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu
4.2	Etika dan tanggung jawab pemandu wisata
4.3	Layanan transfer in dan transfer out
4.4	Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality
4.5	Menangani keluhan: service recovery

Bab 4 di LMS

Buka seluruh latihan bab ini di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-B4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu

SMKULP-4.1

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan etika dan sikap profesional pemandu wisata**, termasuk peran, tugas, tanggung jawab, dan jenis layanan pemanduan dasar. Sub bab ini membahas sisi **memimpin rombongan** dalam perjalanan: siapa melakukan apa, apa tugas pada awal perjalanan, bagaimana menangani peserta yang terlambat atau memisahkan diri, dan bagaimana memilih pemandu yang sesuai kebutuhan. Dalam soal latihan, kamu membaca situasi lapangan lalu memilih **tindakan yang paling tepat** atau **semua tugas yang sesuai**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- membedakan peran *tour leader*, pemandu lokal, pemandu minat khusus, petugas transfer, dan sopir;
- menyebutkan tugas pemimpin rombongan sebelum, selama, dan sesudah perjalanan;
- menyampaikan pengarahan awal perjalanan dengan urutan yang benar;
- menangani peserta yang terlambat atau berpisah dari rombongan tanpa menelantarkan siapa pun;
- menanggapi permintaan waktu bebas dengan menjelaskan batas layanan;
- memilih pemandu yang keahliannya sesuai kebutuhan kelompok;
- membagi tugas dengan pemandu lain.

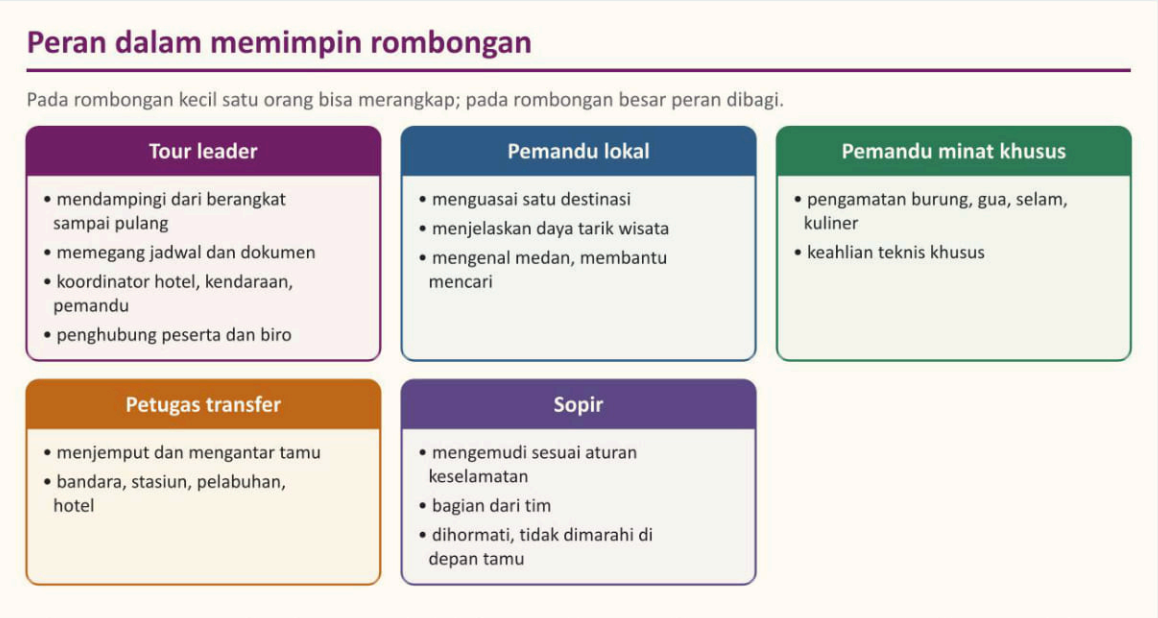
NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Siapa yang memimpin dan siapa yang membantu

Dalam satu perjalanan rombongan bisa ada beberapa petugas yang peranannya berbeda. Gambar 4.1 memperlihatkan petanya.



Gambar 4.1 Peran tour leader, pemandu lokal, pemandu minat khusus, petugas transfer, dan sopir dalam satu perjalanan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

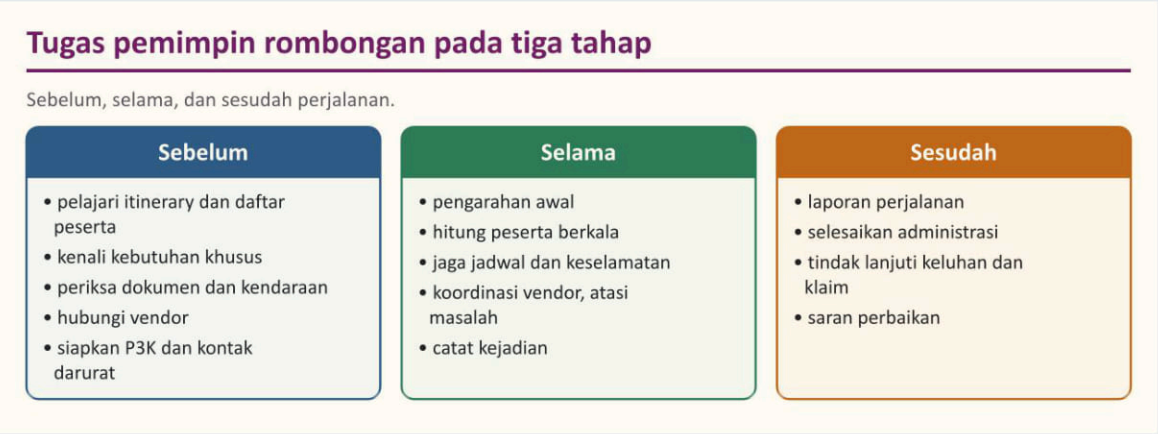
- ***Tour leader* (pemimpin perjalanan, pengatur wisata):** mendampingi rombongan sepanjang perjalanan, dari berangkat sampai pulang. Ia memegang jadwal dan dokumen, mengoordinasikan hotel, kendaraan, dan pemandu, menjaga keselamatan dan kenyamanan, serta menjadi **penghubung** antara peserta dan biro. Tanggung jawab utama atas rombongan ada padanya.
- **Pemandu lokal (*local guide*, pramuwisata):** menguasai satu destinasi dan menjelaskan daya tarik wisatanya. Ia bergabung pada bagian perjalanan di daerahnya. Menurut undang-undang kepariwisataan, jasa pramuwisata adalah usaha yang menyediakan atau mengoordinasikan tenaga pemandu wisata.
- **Pemandu minat khusus:** memiliki keahlian khusus, misalnya pengamatan burung, wisata alam atau gua, selam, atau kuliner. Jenis pemanduan ini membutuhkan pengetahuan teknis yang tidak dimiliki pemandu umum.
- **Petugas transfer:** menjemput dan mengantar tamu antara bandara, stasiun, pelabuhan, dan hotel (sub bab 4.3).
- **Sopir:** mengemudikan kendaraan sesuai aturan keselamatan; bagian dari tim, bukan bawahan yang boleh dimarahi di depan tamu.

Pada rombongan kecil, satu orang bisa merangkap beberapa peran. Pada rombongan besar, peran dibagi agar semua peserta terawasi.

2. Tugas sebelum, selama, dan sesudah perjalanan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tugas pemimpin rombongan berjalan dalam tiga tahap (Gambar 4.2).



Gambar 4.2 Tugas pemimpin rombongan pada tiga tahap perjalanan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Sebelum perjalanan:

- mempelajari itinerary, daftar peserta, dan kebutuhan khusus (alergi, penyakit, lansia, anak);
- memeriksa dokumen (tiket, voucher, konfirmasi hotel; sub bab 3.3) dan kendaraan;
- menghubungi vendor untuk memastikan kesiapan;
- menyiapkan perlengkapan: kotak P3K, kontak darurat, daftar nomor penting, tanda pengenal rombongan;
- menyampaikan informasi awal kepada peserta (apa yang dibawa, jam kumpul).

Selama perjalanan:

- menyampaikan pengarahan awal, menjaga jadwal, dan **menghitung peserta** secara berkala;
- menjamin keselamatan (sub bab 2.2 dan 2.3) dan kenyamanan;
- menjelaskan atau mengoordinasikan pemandu menjelaskan objek;
- mengoordinasikan hotel, restoran, dan kendaraan, serta menangani perubahan;
- menangani masalah dan keluhan (sub bab 4.5);
- mencatat kejadian penting.

Sesudah perjalanan:

- menyusun laporan: jumlah peserta, jalannya perjalanan, kejadian, keluhan dan tindak lanjutnya, serta saran perbaikan;
- menyelesaikan administrasi dan keuangan yang menjadi tanggung jawabnya;
- menindaklanjuti klaim, kehilangan barang, atau permintaan peserta.

3. Pengarahan awal di perjalanan

Beberapa menit pertama menentukan suasana. Pada awal perjalanan, misalnya saat bus baru berangkat dari hotel, pemimpin rombongan melakukan hal berikut.

1. **Menyapa dan memperkenalkan diri,** pemandu lokal, sopir, dan nama biro. Perkenalan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

membangun kepercayaan dan memudahkan peserta mencari bantuan.

2. **Menyampaikan rencana hari itu:** objek yang akan dikunjungi, perkiraan waktu, serta **jam dan tempat berkumpul kembali**. Peserta perlu tahu ini sejak awal agar tidak tertinggal.
3. **Menyampaikan pesan keselamatan:** tetap duduk saat bus berjalan, memakai sabuk bila ada, menjaga barang berharga, dan apa yang dilakukan bila terpisah.
4. **Menyampaikan aturan dan kontak:** nomor telepon pemimpin dan biro, titik kumpul darurat.
5. **Memberi kesempatan bertanya** dan memberi informasi objek dengan komunikasi dua arah.

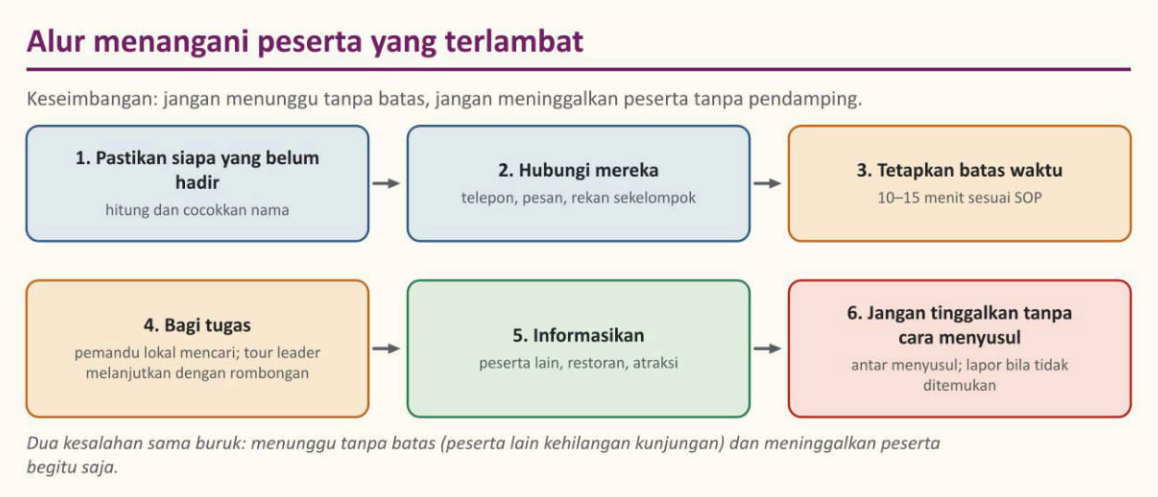
Jebakan: langsung bercerita sejarah kota sepanjang jalan tanpa memberi kesempatan bertanya (komunikasi satu arah), atau menunda informasi jam kumpul sampai tiba di objek pertama "agar peserta tidak bosan". Informasi jam kumpul yang mendadak mudah terlewat dan peserta bisa tertinggal.

4. Menghitung peserta

Menghitung peserta adalah kebiasaan pemimpin rombongan yang paling sederhana dan paling menyelamatkan. Kapan menghitung: **setiap kali naik kendaraan**, **setiap kali berkumpul kembali**, dan **sebelum berangkat meninggalkan sebuah tempat**. Caranya: cocokkan dengan daftar nama, atau minta peserta berhitung berpasangan (*buddy system*) agar tiap orang punya teman yang memperhatikan. Tanda pengenal rombongan (bendera kecil, topi berwarna, lencana) membantu menemukan anggota di tempat ramai.

5. Peserta terlambat atau terpisah dari rombongan

Hampir setiap pemimpin rombongan pernah menghadapi peserta yang belum kembali ke titik kumpul. Prinsip yang aman ditunjukkan Gambar 4.3.



Gambar 4.3 Alur menangani peserta yang terlambat atau terpisah dari rombongan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Pastikan siapa yang belum hadir** (hitung dan cocokkan nama).
2. **Hubungi mereka** (telepon, pesan, bantuan rekan sekelompok). Ponsel yang tidak aktif

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

berarti pesan belum tentu terbaca.

3. **Tetapkan batas waktu tunggu** sesuai SOP atau kondisi (misalnya 10–15 menit), karena menunggu tanpa batas merugikan peserta lain.
4. **Bagi tugas:** satu petugas, biasanya pemandu lokal yang mengenal medan, **mencari dan mengantar menyusul**; pemimpin rombongan **tetap bersama rombongan utama** dan melanjutkan jadwal.
5. **Informasikan** peserta lain dan pihak yang terkait (restoran, atraksi) bila jadwal bergeser.
6. **Jangan meninggalkan peserta tanpa pendamping dan tanpa cara menyusul.** Pesan "menyusul sendiri" tanpa kepastian bukan solusi.
7. **Bila peserta tidak ditemukan,** lapor kepada pengelola lokasi, keamanan, dan biro sesuai SOP.

Perhatikan keseimbangan: **dua kesalahan** yang sama buruk. Menunggu tanpa batas membuat peserta lain kehilangan kunjungan (misalnya museum yang tutup pukul 15.00). Meninggalkan peserta begitu saja membahayakan mereka. Pembagian tugas adalah jalan tengahnya.

6. Waktu bebas dan permintaan berpisah sementara

Banyak itinerary memuat waktu bebas. Peserta dewasa umumnya boleh mengatur kegiatannya sendiri pada waktu itu, termasuk mengunjungi kerabat. Peran pemimpin rombongan bukan melarang, tetapi **menjaga tanggung jawab**:

- **Catat** nama, nomor telepon, dan perkiraan jam kembali.
- **Jelaskan batas layanan paket:** kegiatan di luar jadwal, termasuk ongkos transportasi, menjadi tanggungan pribadi.
- **Ingatkan** jam keberangkatan berikutnya dan titik kumpul.
- **Berikan nomor darurat** biro.
- **Jangan meninggalkan rombongan lain** untuk mengantar satu orang.

Menolak mentah-mentah ("peserta paket tidak boleh berpisah malam hari") bertentangan dengan itinerary yang menyebut waktu bebas dan memperlakukan peserta dewasa kurang hormat.

7. Menugaskan pemandu sesuai kebutuhan

Biro sering harus memilih satu pemandu dari beberapa calon. Cara memilih:

1. **Tulis kebutuhan kelompok:** jenis kegiatan (kota, museum, alam, minat khusus), bahasa, tingkat fisik, kebutuhan khusus.
2. **Tulis keahlian tiap calon:** jenis pemanduan yang dikuasai, bahasa, sertifikasi, pengalaman.
3. **Cocokkan.** Pilih calon yang keahliannya **paling sesuai dengan kebutuhan utama**.
4. **Jangan terkecoh sertifikasi atau bahasa yang tidak dibutuhkan.** Pemandu bersertifikat dan fasih berbahasa asing belum tentu cocok bila kelompoknya berbahasa

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Indonesia dan membutuhkan keahlian pengamatan satwa.

Gambar 4.4 menunjukkan contoh tabel pencocokan.

Mencocokkan kebutuhan kelompok dengan keahlian pemandu

Contoh: kelas membatik tulis dua jam untuk delapan wisatawan berbahasa Inggris.

Calon	Keahlian batik (utama)	Bahasa Inggris	Sertifikat	Hasil
Sari	✗ tidak mengenal batik	✓ fasih	✓ ada	gugur
Hadi	✓ perajin batik	± cukup untuk teknik	✗ belum	paling tepat
Rani	± sejarah kain, bukan teknik	± sedang	✓ ada	sebagian
Tono	✗ tidak mengenal batik	± sedang	✓ ada	gugur

Sertifikat dan bahasa tidak boleh mengalahkan keahlian utama yang dibutuhkan kelompok.

Gambar 4.4 Contoh tabel pencocokan kebutuhan kelompok dengan keahlian calon pemandu (rekaan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

8. Membagi tugas dengan pemandu lain

Bila ada dua pemandu atau lebih, bagi peran dengan jelas supaya tidak ada yang terlewat atau tumpang tindih. Pola umum untuk rombongan besar:

- **Pemimpin di depan,** menetapkan langkah dan menjelaskan.
- **Pendamping di belakang** (*sweeper*), memastikan tidak ada yang tertinggal.
- **Pembagi peran khusus:** satu mengurus peserta lansia, satu mengurus dokumen dan vendor.
- **Alat komunikasi yang sama,** misalnya radio atau grup percakapan khusus petugas.

Pembagian tugas yang jelas membuat tindakan cepat ketika terjadi masalah, seperti ketika seorang peserta terpisah.

9. Menjaga ritme, keselamatan, dan suasana

Pemimpin rombongan juga **menjaga ritme**. Jadwal yang terlalu padat membuat peserta lelah dan rawan celaka; jadwal yang terlalu longgar membuat kegiatan tidak tuntas. Prinsipnya: **keselamatan lebih penting daripada jadwal**, tetapi jadwal tetap dijaga selama aman. Pemimpin yang baik juga **menjaga suasana**: ramah, adil kepada semua peserta, tenang saat ada masalah, dan menggunakan humor yang pantas.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Tiga peserta belum kembali

Pemandu Wira (tour leader) memimpin 32 peserta di sebuah kompleks candi bersama pemandu lokal Pak Arga (2027). Titik kumpul di bus pukul 12.45. Setelah dihitung, tiga peserta belum kembali dan dua di antaranya ponselnya tidak aktif. Restoran untuk makan siang berjarak 30 menit dan menahan meja sampai pukul 14.00. SOP biro: batas menunggu 15 menit. Apa yang dilakukan Wira?

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. **Pastikan:** tiga orang yang belum hadir, 29 sudah di bus.
2. **Hubungi:** Wira menelepon yang ponselnya aktif dan mengirim pesan kepada dua lainnya.
3. **Batas waktu:** 12.45 + 15 menit = **13.00**.
4. **Bagi tugas:** Pak Arga menyusuri area candi mencari tiga peserta; Wira tetap bersama 29 peserta di bus.
5. **Informasikan:** Wira menghubungi restoran bahwa rombongan mungkin terlambat 15 menit, karena meja ditahan sampai 14.00.
6. Bila pukul 13.00 mereka belum ditemukan: bus berangkat dengan 29 peserta, sementara Pak Arga **tetap mencari** dan mengantar ketiganya menyusul dengan kendaraan lain; Wira memberi tahu pengelola candi dan biro.

Jawaban: pemandu lokal mencari, tour leader melanjutkan bersama rombongan setelah batas waktu, restoran dikabari, dan ketiga peserta tidak ditinggalkan tanpa cara menyusul.

Contoh 2: Menyusun pengarahan awal

Susun pengarahan awal untuk 28 peserta karya wisata yang baru naik bus dari sekolah menuju kota wisata (2027). Perjalanan 3 jam, berhenti satu kali, tiba di hotel pukul 12.00.

Langkah.

1. **Perkenalan:** "Selamat pagi. Saya Dini, tour leader. Ini Pak Yanto, sopir kita, dan Bu Lia, pendamping dari sekolah. Kami dari Biro Wisata Lintas Nusa."
2. **Rencana:** "Kita berangkat sekarang, berhenti di rest area sekitar pukul 09.30 selama 20 menit, lalu tiba di hotel pukul 12.00. Makan siang di hotel."
3. **Keselamatan:** "Tolong tetap duduk dan pakai sabuk pengaman selama bus berjalan. Jaga barang berharga."
4. **Kontak dan kumpul:** "Nomor saya sudah ada di grup. Bila terpisah di rest area, kembali ke bus pukul 09.50."
5. **Tanya jawab:** "Ada pertanyaan sebelum kita mulai?"

Jawaban: pengarahan lima butir yang menyebut perkenalan, rencana beserta jam kumpul, keselamatan, kontak, dan kesempatan bertanya.

Contoh 3: Memilih pemandu

Biro menerima pesanan kelas membatik tulis dua jam untuk delapan wisatawan berbahasa Inggris yang ingin belajar teknik membatik (2027). Calon pemandu: (A) Sari, pemandu kota bersertifikat, fasih Inggris, tidak mengenal batik; (B) Hadi, perajin batik, bahasa Inggris cukup untuk menjelaskan teknik, belum bersertifikat pemandu; (C) Rani, pemandu museum, menguasai sejarah kain tradisional, Inggris sedang; (D) Tono, pemandu alam, bersertifikat, tidak mengenal batik. Siapa yang paling tepat?

Langkah.

1. Kebutuhan utama: **keahlian membatik** (teknik) dan **bahasa Inggris** yang cukup.
2. Sari: Inggris baik tetapi tidak mengenal batik → gagal pada keahlian utama. Tono: sama.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Rani: mengenal sejarah kain, bukan teknik membatik dan Inggris sedang → sebagian.
4. Hadi: keahlian batik dan Inggris cukup → memenuhi dua kebutuhan utama. Belum bersertifikat bukan masalah utama untuk kelas teknik, tetapi biro dapat menyiapkan pendamping yang bersertifikat.

Jawaban: Hadi. Perhatikan bahwa sertifikat dan kefasihan bahasa tidak boleh mengalahkan keahlian utama yang dibutuhkan.

Contoh 4: Membagi tugas dua pemandu

Dua pemandu memimpin 44 peserta menyusuri sebuah kampung adat dengan jalan sempit dan tangga (2027). Di antara peserta ada empat lansia. Susun pembagian tugas.

Langkah.

1. Pemimpin (tour leader) berjalan di depan, menjelaskan dan menetapkan langkah.
2. Pemandu lokal berjalan di belakang sebagai *sweeper*, memastikan tidak ada yang tertinggal, dan mendampingi empat lansia pada tangga.
3. Keduanya memakai radio atau grup petugas.
4. Titik hitung: di awal, di tiap berhenti, dan di akhir.

Jawaban: pemimpin di depan, pendamping di belakang bersama lansia, komunikasi radio, dan penghitungan di titik-titik tetap.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.5 merangkum peran, tugas tiga tahap, pengarahan, hitung peserta, penanganan keterlambatan, waktu bebas, pemilihan pemandu, dan pembagian tugas.



Gambar 4.5 Peta konsep memimpin rombongan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Identifikasi peran:** siapa pemimpin, siapa pemandu lokal, siapa yang bertugas apa.
2. **Untuk peserta terlambat,** cari jawaban yang membagi tugas dan memberi batas waktu: tidak menunggu tanpa batas, tidak meninggalkan peserta tanpa pendamping.
3. **Untuk soal tugas awal,** pilih perkenalan, rencana dan jam kumpul, keselamatan, kontak, dan tanya jawab.
4. **Untuk soal waktu bebas,** pilih mencatat, menjelaskan batas layanan, mengingatkan jadwal, memberi nomor darurat.
5. **Untuk memilih pemandu,** cocokkan keahlian utama dengan kebutuhan.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Semua menunggu** tanpa batas padahal tujuan berikutnya akan tutup.
- **Peserta ditinggal** tanpa pendamping dan tanpa cara menyusul.
- **Pemimpin sendiri yang mencari** sementara rombongan utama dibiarkan menunggu tanpa pendamping.
- **Informasi jam kumpul ditunda.**
- **Komunikasi satu arah** tanpa kesempatan bertanya.
- **Melarang peserta dewasa** memakai waktu bebas.
- **Mengantar satu peserta** sambil meninggalkan peserta lain.
- **Memilih pemandu karena sertifikat atau bahasa asing** padahal keahlian yang dibutuhkan lain.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih "meminta seluruh rombongan menunggu di bus sampai peserta itu datang" karena "tidak ada yang ditinggal". Tidak ada yang tertinggal, tetapi peserta yang lain dapat kehilangan kunjungan berikutnya karena menunggu tanpa batas. Jawaban yang tepat membagi tugas: ada yang mencari, rombongan utama melanjutkan.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji pembagian tugas ketika dua peserta belum kembali ke titik kumpul sementara jadwal museum terbatas. Nilai tiap pilihan dengan dua pertanyaan: apakah ada peserta yang ditinggal tanpa pendamping, dan apakah peserta lain masih mendapat kunjungan?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Gilang, tour leader, memimpin 30 peserta di Malang pada 2027 bersama seorang pemandu lokal. Waktu kumpul di bus setelah belanja di pasar adalah pukul 13.00. Pukul 13.15 dua peserta belum datang dan ponsel mereka tidak aktif. Tujuan berikutnya museum yang tutup pukul 15.00 dan perjalanan ke sana 40 menit. Peserta lain sudah menunggu di bus, dan ketua rombongan meminta kunjungan museum tidak terlewat. Pemandu lokal mengenal seluk-beluk pasar itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan Gilang adalah ....

A. Rombongan berangkat, pemandu lokal mencari keduanya lalu mengantar menyusul
B. Meminta seluruh rombongan menunggu di bus sampai dua peserta itu datang
C. Memberangkatkan bus, lalu mengirim pesan agar dua peserta itu menyusul sendiri
D. Mencari sendiri dua peserta itu ke dalam pasar dan meminta bus terus menunggu
E. Membatalkan kunjungan museum dan mengganti dengan waktu bebas di sekitar pasar

Pembahasan **Kunci: A**

Konsep: Pemimpin rombongan bertanggung jawab atas keselamatan dan kepuasan seluruh peserta. Tugas dapat dibagi dengan pemandu lain agar peserta yang tertinggal tetap didampingi dan jadwal rombongan tetap berjalan.

Langkah:
1. Bila menunggu terlalu lama, waktu di museum habis (tutup 15.00, perjalanan 40 menit).
2. Dua peserta tidak boleh ditinggal tanpa pendamping.
3. Bagi tugas: pemandu lokal mencari dan mengantar, tour leader berangkat bersama rombongan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Peserta yang terlambat tetap didampingi dan 28 peserta lain tetap mendapat kunjungan museum.
• **B.** ✗ Jebakan: tidak ada yang ditinggal, tetapi 28 peserta dapat kehilangan kunjungan museum karena tidak jelas sampai kapan menunggu.
• **C.** ✗ Dua peserta ditinggal tanpa pendamping, padahal ponsel mereka tidak aktif dan pesan belum tentu terbaca.
• **D.** ✗ Tour leader meninggalkan rombongan utama dan waktu tunggu tidak terbatas.
• **E.** ✗ Merugikan 28 peserta yang sudah tepat waktu.

Jawaban: A.

✎ LATIHAN

Tuliskan lebih dulu peran masing-masing petugas dalam kasus.

1. Pada 2027 Bayu memandu city tour sehari di Palembang untuk 35 wisatawan yang baru tiba dari Malaysia. Bus baru saja berangkat dari hotel menuju objek pertama yang berjarak 25 menit. Rombongan akan berpindah ke lima objek dan berkumpul kembali di bus setelah setiap kunjungan. Sebagian besar peserta baru pertama kali ke Palembang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tugas yang tepat dilakukan Bayu pada awal perjalanan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memperkenalkan diri, sopir, dan nama biro kepada seluruh rombongan.
☐ B. Menyampaikan rencana kegiatan hari itu, termasuk jam dan tempat berkumpul kembali.
☐ C. Langsung bercerita sejarah kota sepanjang jalan tanpa memberi kesempatan bertanya.
☐ D. Menyampaikan pesan keselamatan di bus, misalnya tetap duduk saat bus berjalan.
☐ E. Menunda informasi jam kumpul sampai tiba di objek pertama agar peserta tidak bosan.

2. Pada 2027 Arif memimpin rombongan 30 orang dewasa di Makassar. Itinerary malam kedua adalah "waktu bebas". Seorang peserta meminta izin mengunjungi temannya di kota itu dan akan kembali ke hotel sendiri dengan taksi daring. Esok paginya rombongan berangkat pukul 07.00 ke Toraja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Arif yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mencatat nama, nomor ponsel, dan perkiraan jam kembali peserta itu.
☐ B. Menolak permintaan itu karena peserta paket tidak boleh berpisah pada malam hari.
☐ C. Menjelaskan bahwa kegiatan di luar jadwal, termasuk ongkos taksi, menjadi tanggungan pribadi.
☐ D. Mengingatkan jam keberangkatan esok pagi dan memberikan nomor darurat biro.
☐ E. Mengantar sendiri peserta itu ke rumah temannya walaupun peserta lain tanpa pendamping.

3. Pada 2027 enam anggota komunitas pengamat burung dari Surabaya memesan tur dua hari di hutan lindung. Mereka ingin menemukan dan mengenali jenis-jenis burung setempat; semuanya berbahasa Indonesia. Biro memiliki lima calon pemandu yang sedang tidak bertugas dan harus memilih satu orang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pemandu yang paling tepat ditugaskan adalah ....

A. Rina, pemandu kota bersertifikat yang fasih berbahasa Inggris
B. Sinta, pemandu hutan lindung yang hafal jalurnya, tetapi belum mengenal burung
C. Dodi, pemandu museum yang menguasai sejarah kerajaan setempat
D. Wati, pemandu pendakian bersertifikat yang biasa memandu ke puncak
E. Joko, pemandu hutan yang hafal suara dan jenis burung di sana

Kunci singkat: 1. A, B, D 2. A, C, D 3. E

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa menunggu tanpa batas dan meninggalkan peserta begitu saja sama-sama keliru?
- Sebutkan urutan lima butir pengarahan awal di perjalanan.
- **Yang harus kuingat:** tour leader memimpin dan bertanggung jawab; pemandu lokal mengenal medan dan membantu mencari; hitung peserta tiap berkumpul; peserta terlambat: hubungi, beri batas waktu, bagi tugas; waktu bebas: catat, jelaskan batas, ingatkan jadwal, beri nomor darurat; pilih pemandu sesuai kebutuhan utama.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.1: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-4.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata

SMKULP-4.2

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan etika dan sikap profesional pemandu wisata**, termasuk peran, tugas, tanggung jawab, dan jenis layanan pemanduan dasar, tanpa kajian regulasi yang mendalam. Dalam soal latihan, kamu membaca situasi yang menguji kejujuran dan kepatuhan seorang pemandu: komisi dari toko, tip yang mendorong pelanggaran aturan kawasan, aturan budaya atau tempat ibadah, atau pertanyaan yang tidak bisa dijawab. Bentuk soalnya sering **Benar/Salah per pernyataan** atau **pilih semua sikap yang sesuai etika**. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan peran, tugas, dan tanggung jawab pemandu kepada empat pihak;
- menyebutkan prinsip kode etik pemandu;
- menyikapi komisi dan konflik kepentingan dengan jujur dan transparan;
- menolak imbalan yang mendorong pelanggaran aturan kawasan dan menawarkan alternatif yang sah;
- menjelaskan dan menegakkan aturan budaya atau tempat ibadah dengan sopan;
- memberi informasi yang akurat, termasuk bila belum mengetahui jawabannya;
- menegur peserta yang merusak lingkungan atau situs.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

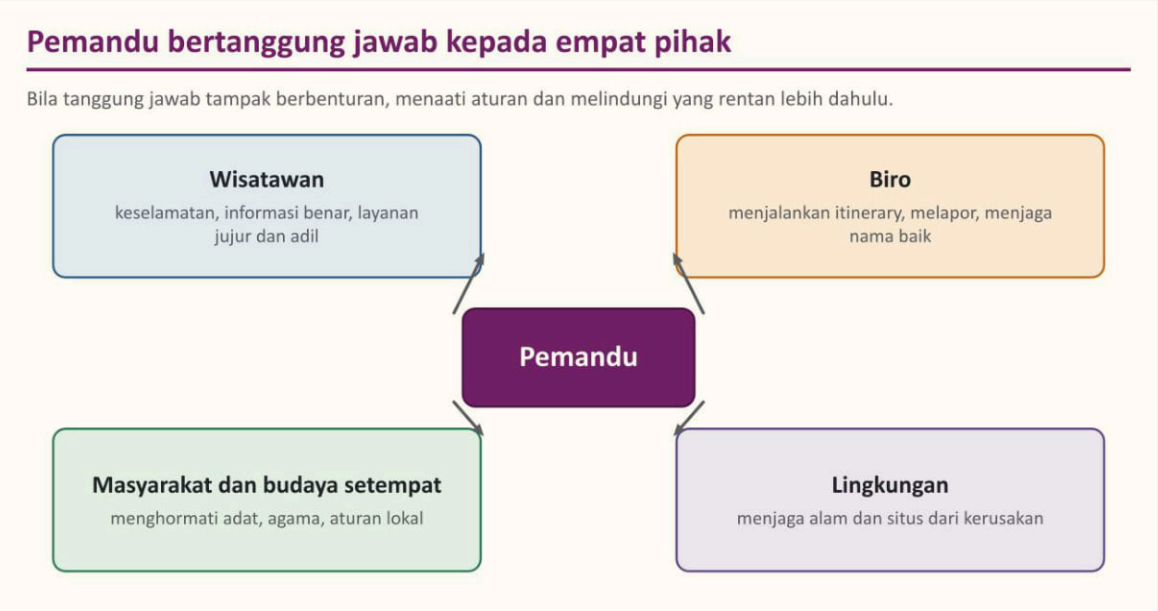
◆ KONSEP INTI

1. Peran, tugas, dan tanggung jawab pemandu

Pemandu wisata bukan sekadar orang yang bercerita. Ia memiliki beberapa peran sekaligus.

- **Informan:** menjelaskan daya tarik wisata secara benar dan menarik.
- **Pemimpin:** mengatur rombongan, jadwal, dan keselamatan (sub bab 4.1).
- **Duta daerah dan budaya:** wajah destinasi di mata wisatawan; sikapnya membentuk kesan tentang daerah.
- **Penjaga keselamatan dan kenyamanan** wisatawan.
- **Penghubung** antara wisatawan, biro, dan masyarakat setempat.

Tanggung jawab pemandu ditujukan kepada empat pihak (Gambar 4.6).



Gambar 4.6 Pemandu bertanggung jawab kepada wisatawan, biro, masyarakat dan budaya setempat, serta lingkungan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Kepada wisatawan:** keselamatan, informasi benar, pelayanan jujur dan adil.
2. **Kepada biro (pemberi kerja):** menjalankan itinerary, melaporkan kejadian, menjaga nama baik.
3. **Kepada masyarakat dan budaya setempat:** menghormati adat, agama, dan aturan lokal serta memastikan wisatawan juga melakukannya.
4. **Kepada lingkungan:** menjaga alam dan situs dari kerusakan.

Saat dua tanggung jawab tampak berbenturan (misalnya keinginan wisatawan dan aturan kawasan), pemandu mengambil keputusan yang **menaati aturan dan melindungi pihak yang paling rentan**, sambil tetap mencari cara melayani wisatawan secara sah.

2. Prinsip kode etik pemandu

Kode etik adalah pedoman sikap yang disepakati sebuah profesi. Organisasi profesi pemandu, misalnya Himpunan Pramuwisata Indonesia, memiliki kode etik. Soal TKA tidak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

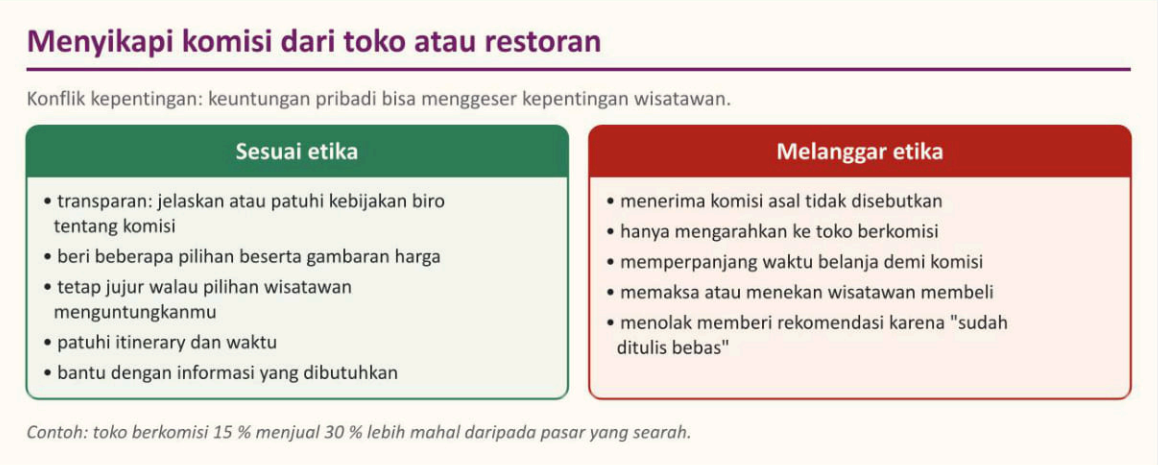
menanyakan pasal kode etik, tetapi menguji **prinsip-prinsipnya** dalam kasus. Prinsip pokok:

- **Jujur dan transparan.** Tidak menipu, tidak menyembunyikan hal penting dari wisatawan atau biro.
- **Mengutamakan kepentingan wisatawan** dalam batas aturan, bukan keuntungan pribadi.
- **Menaati itinerary dan peraturan** kawasan.
- **Adil dan tidak diskriminatif** terhadap semua peserta.
- **Menghormati budaya, agama, dan masyarakat setempat.**
- **Menjaga lingkungan dan situs.**
- **Menjaga rahasia dan privasi** peserta.
- **Menolak imbalan yang memengaruhi keputusan** atau mendorong pelanggaran.
- **Profesional:** tepat waktu, rapi, menguasai materi, dan terus belajar.

3. Komisi dan konflik kepentingan

Dalam industri pariwisata, toko, restoran, dan tempat wisata kadang memberi **komisi** kepada pemandu atau sopir yang membawa wisatawan. Komisi menimbulkan **konflik kepentingan**, yaitu keadaan ketika keuntungan pribadi pemandu bisa menggeser kepentingan wisatawan. Misalnya toko A memberi komisi 15 % tetapi harganya 30 % lebih mahal daripada pasar yang searah.

Sikap yang sesuai etika ditunjukkan Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Sikap yang sesuai dan melanggar etika saat pemandu ditawari komisi. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

- **Transparan.** Bila ada komisi, jelaskan kepada wisatawan atau patuhi kebijakan biro tentang komisi. **Menerima komisi "asalkan tidak diketahui siapa pun" adalah menyembunyikan**, dan menyembunyikan melanggar prinsip kejujuran.
- **Beri pilihan.** Saat wisatawan meminta rekomendasi, sebutkan beberapa tempat beserta gambaran harga atau keunggulannya, bukan hanya tempat yang memberi komisi.
- **Tetap jujur walau pilihan wisatawan menguntungkanmu.** Bila wisatawan memilih

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

toko berkomisi, sampaikan perbandingan harga apa adanya.

- **Patuhi itinerary dan waktu.** Jangan memperpanjang waktu belanja di toko berkomisi demi keuntungan pribadi.
- **Jangan memaksa belanja** atau memberi tekanan agar wisatawan membeli.
- **Jangan menolak memberi rekomendasi** dengan alasan "sudah ditulis bebas di itinerary". Pemandu wajib membantu wisatawan dengan informasi yang dibutuhkan.

4. Imbalan yang mendorong pelanggaran aturan

Kadang wisatawan menawarkan uang tambahan (tip) agar pemandu melakukan sesuatu yang dilarang. Bedakan dua hal.

- **Tip sukarela** sebagai tanda terima kasih atas layanan yang sah umumnya wajar diterima sesuai kebijakan biro.
- **Imbalan agar melanggar aturan** (masuk zona terlarang, melewati antrean secara tidak sah, mengabaikan aturan keselamatan) harus **ditolak**.

Contoh yang sering muncul adalah kawasan konservasi dan situs cagar budaya. Taman nasional dibagi menjadi beberapa **zona**: zona inti sangat dilindungi dan hanya boleh dimasuki dengan izin khusus (misalnya izin penelitian), sedangkan **zona pemanfaatan** terbuka bagi wisatawan. **Tiket masuk taman nasional berlaku untuk zona yang dibuka bagi wisatawan**, bukan untuk zona inti. Jadi tiket memberi hak mengunjungi bagian yang dibuka, tetapi tidak memberi hak masuk bagian yang tertutup atau dilarang, seberapa pun mahal tiketnya atau seberapa besar tip yang ditawarkan.

Cara menolak yang baik (sub bab 2.1 dan 2.3):

1. **Tolak dengan sopan** tanpa menghakimi.
2. **Jelaskan alasan** (aturan kawasan melindungi satwa dan keselamatan).
3. **Tawarkan alternatif yang sah,** misalnya menara pengamatan resmi di zona pemanfaatan pada waktu terbaik, sehingga wisatawan tetap mendapat pengalaman.

5. Menghormati budaya dan tempat ibadah

Banyak destinasi adalah tempat hidup dan beribadah masyarakat. Wisatawan perlu menghormatinya, dan pemandu membantu dengan cara berikut.

- **Jelaskan aturan sejak awal,** sebelum tiba di lokasi: berpakaian, alas kaki, perilaku, dan foto.
- **Bantu wisatawan mematuhi,** misalnya menunjukkan tempat menyewa kain atau selendang di pintu masuk.
- **Sampaikan larangan dengan sopan disertai alasan penghormatan,** supaya wisatawan memahaminya sebagai penghormatan, bukan sekadar larangan.
- **Tidak menawarkan pengecualian di luar wewenang.**

Gambar 4.8 menunjukkan contoh aturan di tempat ibadah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Aturan di tempat ibadah dan situs budaya

Aturan berlaku setiap hari, bukan hanya saat ada upacara.

Contoh aturan umum	Cara pemandu menyampaikan
berpakaian sopan atau memakai kain dan selendang	jelaskan sebelum tiba; bantu menyewa kain di pintu masuk
tidak menaiki bangunan suci	sampaikan larangan dengan sopan disertai alasan menghormati umat
area utama hanya untuk umat yang beribadah	jelaskan batas; tawarkan area yang boleh dikunjungi
melepas alas kaki bila diminta	ingatkan di depan pintu; sediakan tempat menaruh
meminta izin sebelum memotret orang beribadah	beri contoh meminta izin; hormati penolakan

Prinsip

- jelaskan sejak awal
- bantu wisatawan mematuhi
- larangan disertai alasan penghormatan
- jangan membuat pengecualian di luar wewenang

Gambar 4.8 Contoh aturan umum di tempat ibadah dan situs budaya dan cara pemandu menyampaikannya. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Satu hal penting: **aturan area suci berlaku setiap hari, bukan hanya saat ada upacara.** Pernyataan seperti "karena hari ini tidak ada upacara, wisatawan boleh masuk area utama yang khusus untuk umat" hampir selalu salah. Contoh aturan umum: wajib berpakaian sopan atau memakai kain, tidak naik ke bangunan suci, tidak masuk area khusus umat, melepas alas kaki bila diminta, dan meminta izin sebelum memotret orang yang sedang beribadah.

6. Informasi yang akurat dan jujur

Pemandu dipercaya karena informasinya. Karena itu:

- **Jangan mengarang** cerita atau angka agar tampak tahu. Wisatawan bisa memeriksanya dan kepercayaan runtuh.
- **Bedakan fakta dari cerita rakyat atau legenda.** Legenda boleh diceritakan sebagai cerita, bukan sebagai fakta sejarah.
- **Akui bila belum tahu.** Katakan, "Pertanyaan bagus, saya belum yakin jawabannya. Saya cari tahu ke pengelola dan saya kabari nanti." Lalu benar-benar menindaklanjuti.
- **Gunakan sumber tepercaya:** pengelola situs, papan informasi resmi, buku, atau pemandu senior.
- **Perbarui pengetahuan** secara berkala.

7. Menjaga lingkungan dan situs

Pemandu membantu menjaga destinasi tetap lestari. Aturan umum:

- **jangan membuang sampah sembarangan;** bawa pulang atau buang di tempatnya;
- **jangan memberi makan satwa liar** (mengubah perilakunya dan membahayakan);
- **jangan mengambil atau merusak** benda alam dan benda cagar budaya (karang, batu, ukiran);

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **tetap di jalur** yang ditentukan;
- **jangan menyentuh atau menginjak** terumbu karang atau tanaman dilindungi.

Bila peserta melanggar, tegur dengan cara berikut:

1. **Segera,** sebelum kerusakan bertambah.
2. **Sopan dan pribadi** bila tidak membahayakan, hindari mempermalukan di depan orang banyak.
3. **Jelaskan alasan** singkat.
4. **Tegas** bila perilaku itu membahayakan atau merusak, dan laporkan bila terus berulang.

8. Adil dan tidak diskriminatif

Pemandu memperlakukan semua peserta secara adil: tidak membeda-bedakan karena agama, suku, usia, kewarganegaraan, kemampuan, atau besar kecilnya pembelian. Peserta berkebutuhan khusus mendapat perhatian lebih dengan cara yang menghormati, bukan mengasihani.

9. Rahasia, privasi, dan foto

Pemandu mengetahui banyak hal tentang peserta: kondisi kesehatan, urusan keluarga, kebiasaan. Informasi itu dijaga dan tidak diceritakan kepada orang lain. Meminta izin sebelum memotret orang lain, terutama anak, orang yang sedang beribadah, atau warga di rumahnya. Peserta pun perlu diingatkan melakukan hal yang sama.

10. Pola soal etika: cara menilai pernyataan

Soal etika sering berbentuk pilih semua yang sesuai atau benar-salah. Beberapa kata kunci membantu:

- **"asalkan tidak disebutkan"**, **"asal tidak ada yang tahu"**: biasanya salah (menyembunyikan).
- **"karena tiket sudah dibeli"**: tiket tidak mengubah aturan zona atau izin.
- **"karena hari ini tidak ada upacara"**: aturan tempat suci berlaku setiap hari.
- **"menolak memberi rekomendasi karena sudah ditulis bebas"**: salah; pemandu wajib membantu.
- **Jawaban yang benar** biasanya memuat tiga hal: **jujur, menaati aturan, dan tetap membantu dengan cara yang sah**.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Komisi dari restoran

Pemandu Bagas (2027) membawa 20 wisatawan pada waktu makan malam bebas di sebuah kota. Itinerary hanya menulis "makan malam, restoran bebas". Restoran Seruling memberi komisi 10 % kepada pemandu, tetapi harganya sekitar 25 % lebih mahal daripada rumah makan di sebelah. Wisatawan meminta Bagas merekomendasikan tempat makan. Tentukan benar atau salah:

1. Bagas menyebutkan dua atau tiga pilihan tempat makan beserta kisaran harga masing-masing.
2. Bagas mengarahkan semua ke Restoran Seruling karena memberi komisi dan tidak menyebutkan komisinya.
3. Bila wisatawan memilih Restoran Seruling, Bagas tetap menjelaskan perbandingan harganya.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Memberi pilihan dengan informasi harga: wisatawan memutuskan sendiri → **benar**.
2. Mengarahkan semua demi komisi dan menyembunyikannya → melanggar kejujuran → **salah**.
3. Tetap jujur walau pilihan menguntungkan → **benar**.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Contoh 2: Tip agar membuka bagian situs yang ditutup

Pemandu Nadia (2027) memandu 15 wisatawan di sebuah candi. Bagian teras atas ditutup dengan tali pembatas karena sedang dirawat. Pemimpin rombongan wisatawan menawarkan Rp300.000 kepada Nadia agar rombongan boleh naik sebentar dan berfoto, dan berkata bahwa tiket mereka sudah dibeli semua. Teras bawah dan titik pandang resmi tetap terbuka. Apa yang dilakukan Nadia?

Langkah.

1. Teras atas ditutup untuk perawatan → melanggar aturan situs bila dimasuki. Tip yang mendorong pelanggaran **ditolak**.
2. Tiket berlaku untuk bagian yang dibuka bagi wisatawan, tidak untuk bagian yang ditutup.
3. Nadia **menolak dengan sopan** dan **menjelaskan alasan:** perawatan melindungi bangunan dan keselamatan pengunjung.
4. Nadia **menawarkan alternatif yang sah:** berfoto di teras bawah dan titik pandang resmi.

Jawaban: menolak dengan sopan, menjelaskan alasan perawatan, lalu menawarkan teras bawah dan titik pandang. Menerima tip, atau menganggap "tiket sudah dibeli" sebagai izin, adalah salah.

Contoh 3: Pertanyaan yang belum bisa dijawab

Di sebuah benteng tua, wisatawan bertanya, "Tahun berapa benteng ini selesai dibangun?" Pemandu Eko tidak yakin angkanya, karena ada dua versi yang pernah ia dengar. Apa yang sebaiknya dilakukan?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Mengarang angka agar tampak tahu → **salah**; bila keliru, kepercayaan runtuh.
2. Mengakui belum yakin dan menyebut bahwa ada dua versi cerita → jujur.
3. Mencari tahu ke pengelola atau papan informasi resmi, lalu mengabari wisatawan nanti.

Jawaban: mengaku belum yakin, menyampaikan bahwa ada beberapa catatan, mencari tahu ke sumber tepercaya, dan memberi tahu wisatawan kemudian.

Contoh 4: Menegur peserta yang merusak

Saat snorkeling di sebuah teluk (2027), pemandu Laras melihat seorang peserta berdiri di atas terumbu karang dangkal agar mudah berfoto. Apa yang harus dilakukan?

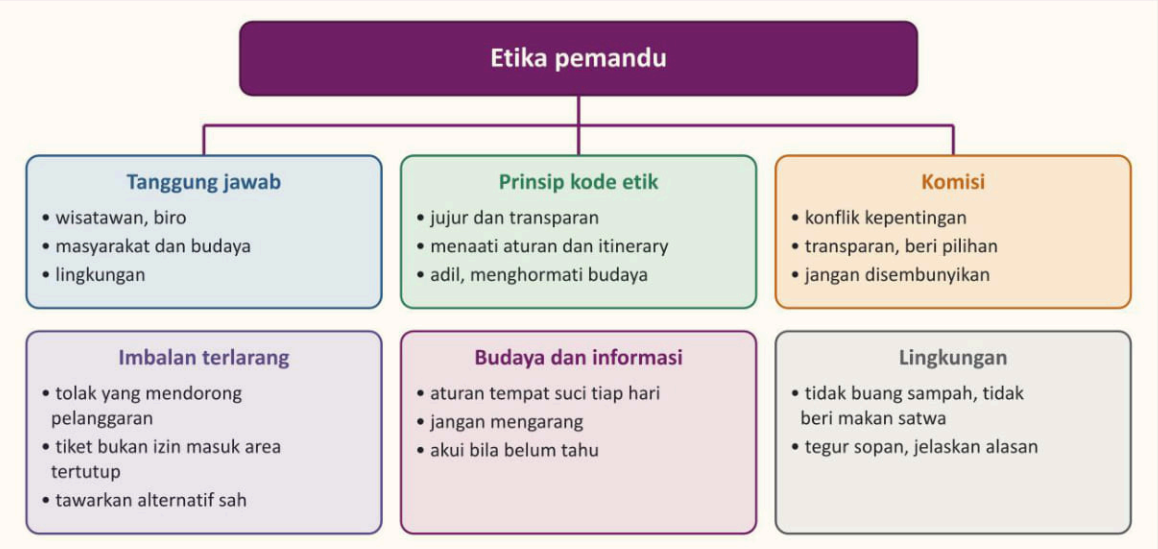
Langkah.

1. Karang rusak oleh injakan → tegur **segera**.
2. Menghampiri dan berbicara **sopan dan pribadi**, tanpa mempermalukan.
3. **Menjelaskan alasan:** karang hidup dan butuh waktu bertahun-tahun untuk pulih.
4. Menawarkan alternatif: berfoto sambil mengapung atau di tempat berpasir.
5. Bila peserta tetap melanggar, tegas dan laporkan sesuai SOP.

Jawaban: segera menegur dengan sopan, menjelaskan alasan, dan menawarkan cara berfoto yang aman bagi karang.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.9 merangkum peran dan tanggung jawab, prinsip kode etik, komisi, imbalan terlarang, budaya, informasi akurat, lingkungan, dan cara menilai pernyataan.



Gambar 4.9 Peta konsep etika dan tanggung jawab pemandu wisata. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Nilai tiap pernyataan satu per satu.** Tanyakan: apakah ini jujur, menaati aturan, dan tetap membantu wisatawan dengan cara sah?
2. **Waspadai kata penyembunyi:** "asalkan tidak disebutkan", "tidak ada yang tahu".
3. **Ingat bahwa tiket atau tip tidak mengubah aturan zona.**
4. **Aturan tempat suci berlaku setiap hari.**
5. **Pilihan benar biasanya memuat penolakan sopan + alasan + alternatif.**

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menerima komisi diam-diam** karena "tidak merugikan siapa pun".
- **Menolak memberi rekomendasi** padahal wisatawan membutuhkannya.
- **Memperpanjang waktu belanja** demi komisi.
- **Menerima tip** agar melewati aturan kawasan.
- **Menganggap tiket sebagai izin** masuk zona terlarang.
- **Mengendurkan aturan tempat ibadah** karena sedang tidak ada upacara.
- **Mengarang jawaban** agar terlihat tahu.
- **Menegur kasar di depan umum** atau tidak menegur sama sekali.

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai benar pernyataan "pemandu boleh membuka tali pembatas bagian situs yang ditutup karena tiket rombongan sudah dibeli". Tiket tidak mengubah aturan penutupan. Pemandu tidak boleh membuat pengecualian, seramah apa pun permintaannya.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut meminta kamu memilih beberapa sikap pemandu terhadap komisi dan permintaan rekomendasi. Nilai tiap sikap dengan tiga pertanyaan: jujurkah, menaati itinerary, dan membantukah?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

►. Rudi memandu rombongan di Pekalongan pada 2027. Itinerary dari biro mencantumkan "belanja batik 45 menit, tempat bebas". Rudi tahu Toko Batik Melati memberi komisi 15% kepada pemandu, tetapi harga di sana sekitar 30% lebih mahal daripada di pasar batik yang searah. Wisatawan meminta Rudi merekomendasikan tempat belanja.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Rudi yang sesuai etika pemandu wisata adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberikan beberapa pilihan tempat belanja beserta perkiraan harga di masing-masing tempat.
☐ B. Menerima komisi dari Toko Batik Melati asalkan tidak disebutkan kepada wisatawan maupun biro.
☐ C. Bila wisatawan memilih Toko Batik Melati, Rudi tetap menyampaikan perbandingan harganya.
☐ D. Menjaga waktu belanja tetap 45 menit walaupun rombongan berada di toko yang memberi komisi.
☐ E. Menolak memberi rekomendasi karena tempat belanja sudah ditulis bebas di itinerary.

Pembahasan **Kunci: A, C, D**

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kode etik pemandu: jujur, transparan, mengutamakan kepentingan wisatawan, menaati itinerary, dan tidak memanfaatkan wisatawan untuk keuntungan pribadi.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Wisatawan dapat memilih sendiri dengan informasi yang jujur.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak tidak merugikan siapa pun, tetapi menyembunyikan komisi bertentangan dengan kejujuran dan transparansi.
• **Pernyataan 3** ✓ Kejujuran tetap dijaga walaupun pilihan wisatawan menguntungkan pemandu.
• **Pernyataan 4** ✓ Itinerary dipatuhi; waktu tidak diperpanjang demi kepentingan pribadi.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak netral, tetapi pemandu wajib membantu wisatawan dengan informasi yang dibutuhkan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

✎ LATIHAN

Nilai tiap pernyataan sendiri. Hati-hati dengan pernyataan yang tampak wajar tetapi menyembunyikan sesuatu atau membuat pengecualian.

1. Pada 2027 Hendra memandu seorang fotografer di sebuah taman nasional. Fotografer itu menawarkan tip Rp500.000 agar diantar masuk ke zona inti untuk memotret burung langka. Aturan taman nasional melarang wisatawan masuk zona inti tanpa izin penelitian. Di zona pemanfaatan terdapat menara pengamatan resmi tempat burung itu sesekali terlihat pada pagi hari.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Hendra menolak tawaran itu dengan sopan sambil menjelaskan alasan larangan masuk zona inti.	○	○
Hendra boleh mengantar fotografer itu ke zona inti asalkan ia membeli tiket masuk taman nasional di loket.	○	○
Hendra dapat menawarkan pengamatan dari menara resmi di zona pemanfaatan pada pagi hari.	○	○

2. Pada 2027 Made memandu wisatawan asing ke Pura Tirta Sari. Aturan pura: pengunjung wajib memakai kain dan selendang, tidak boleh menaiki bangunan suci, dan area utama pura hanya boleh dimasuki umat yang akan beribadah. Beberapa wisatawan datang memakai celana pendek. Seorang wisatawan ingin naik ke tembok bangunan suci agar fotonya bagus. Hari itu tidak ada upacara di pura.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Made menjelaskan aturan berpakaian sebelum tiba dan membantu menyewa kain di pintu masuk.	○	○
Made menyampaikan larangan menaiki bangunan suci dengan sopan disertai alasan menghormati umat.	○	○
Karena hari itu tidak ada upacara, Made boleh mengajak wisatawan masuk area utama yang khusus untuk umat.	○	○

Kunci singkat: 1. 1B 2S 3B 2. 1B 2B 3S

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa menerima komisi "asalkan tidak disebutkan kepada siapa pun" melanggar etika pemandu?
- Mengapa tiket masuk taman nasional tidak memberi izin masuk zona inti?
- **Yang harus kuingat:** tanggung jawab pemandu kepada wisatawan, biro, masyarakat dan budaya, dan lingkungan; jujur dan transparan soal komisi; tolak imbalan agar melanggar, beri alternatif sah; aturan tempat suci berlaku setiap hari; akui bila belum tahu; tegur sopan tetapi tegas.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.2: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-4.2

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out

SMKULP-4.3

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan layanan transfer in dan transfer out melalui skenario**, dengan standar perilaku seperti komunikasi, penampilan, keramahan, dan tanggung jawab. Contoh resmi keenam pada halaman kisi-kisi memuat kemacetan menuju bandara saat transfer out: tindakan yang sesuai prosedur adalah menghubungi wisatawan, memajukan waktu berangkat, dan memilih rute alternatif. Dalam soal latihan, kamu membaca skenario penjemputan atau pengantaran dengan jadwal yang berubah, lalu **memilih tindakan yang sesuai prosedur**, **menyusun ulang urutan layanan**, atau **menghitung jam kumpul paling lambat**. Banyak soal sulit dan menuntut hitung waktu. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan pengertian transfer in dan transfer out serta peran petugasnya;
- menjalankan prosedur transfer in dari persiapan sampai serah terima di hotel;
- menjalankan prosedur transfer out, termasuk menghitung jam kumpul;
- menyusun ulang urutan layanan saat jadwal kedatangan berubah;
- menangani gangguan seperti macet, penerbangan tertunda, dan tamu yang terlambat;
- memastikan tagihan pribadi dan bagasi ditangani dengan benar.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Apa itu transfer in dan transfer out

Transfer in adalah layanan menjemput wisatawan di tempat kedatangan (bandara, stasiun, pelabuhan, terminal) dan mengantarnya ke hotel atau tujuan pertama. **Transfer out** adalah layanan mengantar wisatawan dari hotel ke tempat keberangkatan untuk pulang. Layanan ini adalah awal dan akhir perjalanan sehingga **kesan pertama dan terakhir** wisatawan sangat ditentukan olehnya.

Petugasnya bisa pemandu, petugas transfer khusus, atau sopir yang ditugaskan. Mereka bertanggung jawab atas rombongan sejak bertemu sampai serah terima: keselamatan, ketepatan waktu, komunikasi, dan bagasi.

2. Standar perilaku layanan transfer

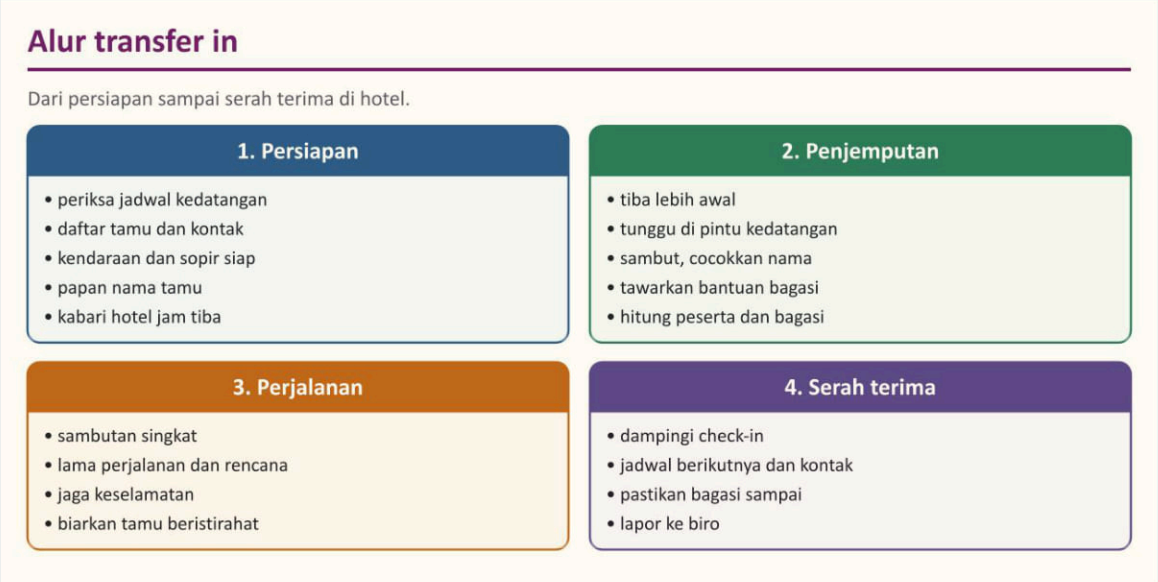
Kisi-kisi menyebut empat hal: **komunikasi**, **penampilan (*grooming*)**, **keramahan (*hospitality*)**, dan **tanggung jawab**. Ringkasnya:

- **Komunikasi:** jelas, sopan, memakai bahasa yang dipahami tamu, memberi informasi singkat.
- **Penampilan:** seragam atau pakaian rapi, bersih, tidak berbau, membawa tanda pengenal.
- **Keramahan:** menyapa lebih dulu, tersenyum, menawarkan bantuan, memberi perhatian penuh.
- **Tanggung jawab:** tepat waktu, menghitung peserta dan bagasi, mengabari pihak terkait, tidak menyerahkan tugas sembarangan.

Sub bab 4.4 membahas keempatnya lebih rinci.

3. Prosedur transfer in

Gambar 4.10 menunjukkan alur transfer in dari persiapan sampai serah terima.



Gambar 4.10 Alur transfer in dari persiapan sampai serah terima di hotel. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

a. Persiapan (sebelum tamu tiba)

- Periksa **jadwal kedatangan** (status penerbangan, kereta, atau kapal) dan pantau perubahannya.
- Pastikan **daftar tamu, nomor kontak, dan tujuan** sudah ada.
- Siapkan **kendaraan dan sopir** dalam keadaan bersih dan siap.
- Siapkan **papan nama** bertuliskan **nama tamu atau rombongan** (bukan hanya nama biro).
- Ketahui **rute dan waktu tempuh**; perkirakan kondisi lalu lintas.
- **Kabari hotel** perkiraan jam tiba agar kunci kamar disiapkan.

b. Penjemputan

- Tiba **lebih awal** di tempat kedatangan.
- **Menunggu di pintu kedatangan** dengan papan nama tamu. Tamu belum mengenal wajah atau kendaraanmu, jadi mudah ditemukan adalah kunci. Menunggu di dalam bus bukan prosedur.
- **Sambut dengan sapaan ramah**, perkenalkan diri, dan cocokkan nama tamu dengan daftar.
- **Tawarkan bantuan bagasi** (bertanya dulu sebelum menyentuh barang).
- **Hitung peserta dan cocokkan dengan daftar**, serta cocokkan bagasi. Menghitung koper saja tidak cukup; pastikan setiap peserta ada.

c. Dalam perjalanan

- **Beri sambutan singkat**: perkenalan, lama perjalanan, rencana hari itu atau jadwal *check-in*, dan hal penting (cuaca, aturan).
- **Jaga keselamatan**: sopir mengemudi wajar, tamu memakai sabuk bila ada.
- **Beri kesempatan tamu beristirahat**, jangan terus berbicara bila tamu terlihat lelah.

d. Serah terima di hotel

- **Dampingi proses *check-in*** dan pastikan tamu mendapat kamar.
- **Informasikan jadwal berikutnya** dan nomor kontak.
- **Pastikan bagasi sampai** ke kamar atau diterima petugas hotel.
- **Laporkan** kepada biro bahwa transfer selesai.

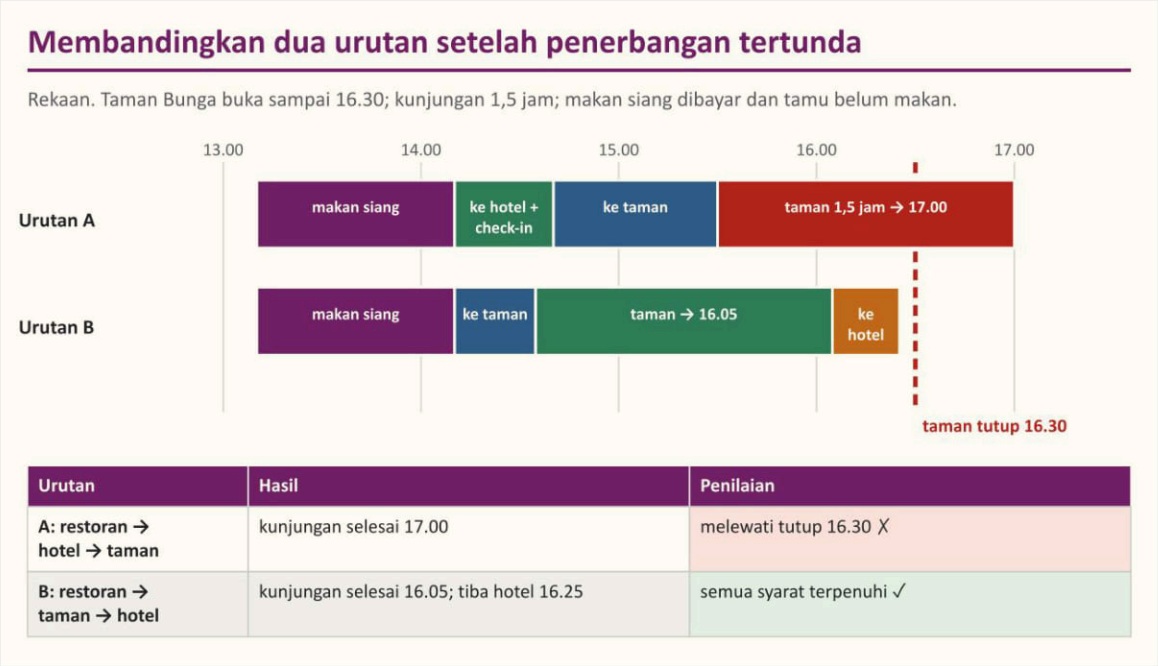
4. Saat jadwal kedatangan berubah

Pesawat atau kapal sering terlambat. Prosedurnya:

1. **Pantau dan pastikan** jadwal baru.
2. **Kabari pihak terkait segera,** tidak menunggu tamu tiba: restoran, hotel, sopir, atraksi. Pemberitahuan yang cepat memberi mereka waktu menyesuaikan.
3. **Hitung ulang waktu** seluruh rencana (hitung maju dari jam tiba baru; sub bab 3.1).
4. **Susun ulang urutan layanan** agar kegiatan yang punya batas waktu tetap terpenuhi dan kebutuhan dasar tamu (makan, istirahat) tidak diabaikan.
5. **Jangan membatalkan layanan yang sudah dibayar** tanpa alasan kuat, terutama bila tamu belum makan seharian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Cara menyusun ulang: tulis semua kegiatan dengan syaratnya (jam buka, batas waktu, kebutuhan dasar), **hitung jam tiba tiap kegiatan** untuk setiap urutan yang mungkin, lalu pilih urutan yang memenuhi semua syarat. Gambar 4.11 memperlihatkan caranya.



Urutan	Hasil	Penilaian
A: restoran → hotel → taman	kunjungan selesai 17.00	melewati tutup 16.30 ✗
B: restoran → taman → hotel	kunjungan selesai 16.05; tiba hotel 16.25	semua syarat terpenuhi ✓

Gambar 4.11 Membandingkan dua urutan layanan setelah penerbangan tertunda (rekaan). Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Prosedur transfer out

a. Persiapan.

- Periksa **jadwal keberangkatan** dan **batas *check-in*** (biasanya check-in ditutup beberapa puluh menit sebelum berangkat).
- Ketahui **lama perjalanan** ke bandara, stasiun, atau pelabuhan, dan **gangguan lalu lintas** (perbaikan jalan, kecelakaan).
- **Hitung jam kumpul** (lihat bagian berikut) dan beri tahu tamu sehari sebelumnya.
- Pastikan **tagihan** dan **bagasi** siap.

b. Di hotel.

- Tamu berkumpul di lobi sesuai jam kumpul. **Mengabsen dan mencocokkan peserta dengan daftar.**
- **Mencocokkan koper** dengan daftar sebelum dimuat agar tidak tertukar atau tertinggal.
- **Tagihan pribadi** (minibar, binatu, layanan di luar paket) **dilunasi sendiri oleh tamu** sebelum *check-out*. Biro tidak menanggungnya kecuali ada kesepakatan.
- Bila ada tamu yang belum turun ke lobi, **hubungi kamarnya** segera, jangan hanya menunggu.

c. Berangkat dan tiba.

- **Berangkat tepat waktu** dengan semua peserta dan koper.
- **Di tempat keberangkatan,** bantu sampai tamu menemukan jalur *check-in*, ingatkan dokumen, lalu pamit dengan ramah.
- **Laporkan** selesai kepada biro.

Setelah transfer selesai, petugas mencatat **laporan singkat**: jam tiba atau berangkat yang sebenarnya, jumlah tamu, kendala yang terjadi (misalnya penerbangan terlambat atau macet), dan tindakan yang diambil. Catatan ini berguna bagi biro untuk memperbaiki jadwal berikutnya, menjawab keluhan, dan menilai vendor.

6. Menghitung jam kumpul (hitung mundur)

Jam kumpul di lobi ditentukan dengan **hitung mundur** dari batas *check-in* di tempat keberangkatan. Gambar 4.12 menunjukkan garis waktunya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.12 Menentukan jam kumpul transfer out dengan hitung mundur dari keberangkatan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Rumusnya:

jam kumpul = jam berangkat – batas check-in – lama perjalanan – tambahan gangguan – waktu kumpul dan bagasi.

Langkah:

1. **Tulis jam berangkat kapal, pesawat, atau kereta.**
2. **Kurangi batas *check-in*** untuk memperoleh jam tiba paling lambat.
3. **Kurangi lama perjalanan** dan **tambahan waktu karena gangguan** (macet, perbaikan jalan) untuk memperoleh jam bus berangkat paling lambat.
4. **Kurangi waktu kumpul dan memuat bagasi** (misalnya 15 menit) untuk memperoleh jam kumpul di lobi.
5. **Periksa ulang** dengan menghitung maju.

Pengecoh umum: melupakan tambahan waktu macet, melupakan batas check-in, memberikan **jam bus berangkat** padahal yang ditanya jam kumpul, atau mengurangi batas check-in dua kali.

7. Menangani gangguan

Gangguan	Tindakan
Macet atau perbaikan jalan menuju bandara	hubungi wisatawan segera, **majukan waktu berangkat**, pilih **rute alternatif**, kabari vendor dan hotel
Penerbangan atau kapal tertunda	pantau, kabari restoran, hotel, sopir; susun ulang urutan layanan
Tamu belum turun ke lobi	hubungi kamarnya; periksa apakah butuh bantuan; jangan langsung berangkat

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Koper tertukar atau tertinggal	cocokkan dengan daftar sebelum berangkat; bila terjadi, lapor ke hotel atau petugas bandara
Dokumen tamu tertinggal	segera hubungi hotel untuk mengamankan dan mencari cara mengirim
Bagasi tidak muncul di bandara	dampingi tamu melapor ke petugas maskapai, catat nomor laporan

Prinsipnya sama: **tenang, hubungi pihak terkait, hitung ulang waktu, putuskan, dan beri kabar**.

8. Koordinasi antarpihak

Transfer melibatkan sopir, hotel, maskapai atau petugas lokasi, restoran, dan biro. Komunikasi mengikuti prinsip sub bab 2.1: **tertulis bila perlu, lengkap, ke pihak yang berwenang, dan dengan konfirmasi.** Petugas transfer menjadi **pusat informasi**: ia mengetahui jadwal terbaru dan memberitahukannya.

9. Perlengkapan petugas dan tamu dengan kebutuhan khusus

Petugas transfer yang siap membawa **perlengkapan tetap**: daftar tamu dan nomor kontak (cetak dan digital), papan nama, nomor darurat biro, alat tulis, air minum cadangan, dan **pengisi daya ponsel**. Ponsel yang mati saat transfer berarti kehilangan semua informasi terbaru. Petugas juga membawa **salinan jadwal dan kontak** di kertas sebagai cadangan.

Sejak awal, tanyakan apakah ada tamu dengan kebutuhan khusus, lalu sesuaikan:

- **Lansia:** kendaraan mudah dinaiki, perjalanan tanpa terburu-buru, tempat duduk di depan, bantuan membawa tas.
- **Pengguna kursi roda:** kendaraan berramp atau pengaturan bantuan di bandara, serta pemeriksaan bahwa hotel tujuan dapat diakses.
- **Anak kecil:** kursi pengaman anak bila tersedia dan perhatian ekstra pada keselamatan saat naik dan turun.
- **Tamu asing:** sambutan dalam bahasa yang dipahami, informasi tertulis sederhana, dan penjelasan tentang aturan setempat yang perlu diketahui.

Menanyakan kebutuhan lebih awal selalu lebih baik daripada mengetahui di pintu kedatangan.

▣ CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Tamu tiba lebih awal dari jam check-in

Kereta rombongan 12 tamu tiba di stasiun pukul 06.40 (2027). Check-in hotel mulai 14.00. Hotel menyatakan belum ada kamar kosong sebelum jam itu, tetapi menyediakan penitipan bagasi dan sarapan di restoran. Petugas transfer Dewi menjemput. Susun tindakan Dewi.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. **Sebelum tiba:** Dewi menghubungi hotel untuk memastikan penitipan bagasi dan sarapan, dan meminta *early check-in* bila ada kamar yang siap.
2. **Di stasiun:** menunggu di pintu kedatangan dengan papan nama rombongan, menyapa, mencocokkan 12 nama, menawarkan bantuan bagasi, dan menghitung peserta.
3. **Di perjalanan:** memberi sambutan, menyebut lama perjalanan, dan menjelaskan bahwa kamar tersedia pukul 14.00.
4. **Di hotel:** menitipkan bagasi, mengantar ke restoran untuk sarapan, dan menawarkan ruang tunggu atau kegiatan ringan sebelum *check-in*.
5. **Menutup:** memberitahukan jadwal berikutnya, memberi nomor kontak, melapor ke biro.

Jawaban: menjemput dengan papan nama, menghitung peserta, mengabari hotel lebih dulu, menitipkan bagasi, dan mengatur sarapan serta waktu tunggu. Tiba lebih awal dari jam *check-in* bukan kesalahan, tetapi perlu rencana.

Contoh 2: Jam kumpul transfer out

Kereta rombongan berangkat pukul 13.40 (2027). Pemeriksaan tiket ditutup 20 menit sebelum berangkat. Perjalanan normal hotel–stasiun 35 menit, tetapi pada jam makan siang diperkirakan ada tambahan 20 menit akibat kepadatan. Rombongan harus berkumpul di lobi 15 menit sebelum bus berangkat untuk absensi dan memuat koper. Pukul berapa paling lambat berkumpul di lobi?

Langkah.

1. Tiba di stasiun paling lambat = 13.40 − 20 menit = **13.20**.
2. Bus berangkat paling lambat = 13.20 − (35 + 20) menit = 13.20 − 55 menit = **12.25**.
3. Kumpul di lobi paling lambat = 12.25 − 15 menit = **12.10**.
4. Periksa: 12.10 + 15 = 12.25; + 55 = 13.20; + 20 = 13.40. ✓

Jawaban: 12.10. Pilihan 12.25 adalah jam bus berangkat (waktu kumpul terlupa), dan 12.30 muncul bila tambahan macet terlupa.

Contoh 3: Menyusun ulang setelah pesawat tertunda

Pesawat 18 tamu dijadwalkan mendarat pukul 10.30 tetapi tertunda menjadi 12.30 (2027). Pengambilan bagasi 30 menit. Rencana: makan siang di restoran dekat bandara (60 menit; dapur menerima pesanan sampai 14.00; sudah dipesan dan dibayar), kunjungan Taman Bunga 1,5 jam (buka sampai 16.30), dan *check-in* hotel (30 menit, mulai 14.00). Waktu tempuh: bandara–restoran 10 menit; restoran–hotel 30 menit; restoran–taman 25 menit; hotel–taman 20 menit; taman–hotel 20 menit. Tamu belum makan sejak pagi. Urutan mana yang tepat?

Langkah.

1. Mendarat 12.30 + bagasi 30 menit = keluar 13.00; ke restoran 10 menit → tiba **13.10**, makan sampai **14.10** (pesanan masuk sebelum 14.00 ✓).
2. **Urutan A:** restoran → hotel → taman. Tiba hotel 14.40, *check-in* sampai 15.10, ke taman 20 menit → tiba 15.30, kunjungan 1,5 jam sampai **17.00**, melewati tutup 16.30 ✗.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. **Urutan B:** restoran → taman → hotel. Dari restoran 14.10 + 25 menit → tiba taman **14.35**, kunjungan sampai **16.05** (sebelum 16.30 ✓), lalu ke hotel 20 menit → tiba **16.25**, *check-in* sampai 16.55 ✓.
4. Membatalkan makan siang ✗ (sudah dibayar, tamu belum makan).

Jawaban: Urutan B: kabari restoran dan hotel lebih dulu, makan siang, kunjungi taman, lalu *check-in* hotel. Urutan A melewati jam tutup taman.

Contoh 4: Macet menuju bandara

Transfer out 22 tamu ke bandara (2027). Penerbangan pukul 16.00. *Check-in* ditutup 45 menit sebelum berangkat. Perjalanan normal 50 menit. Pukul 12.30 petugas Tari mendapat kabar kecelakaan yang menutup satu jalur dan menambah waktu tempuh 40 menit. Rencana semula bus berangkat 14.15 dan kumpul di lobi 14.00. Apa yang harus dilakukan Tari, dan paling lambat pukul berapa kumpul di lobi bila waktu kumpul 15 menit?

Langkah.

1. Tiba di bandara paling lambat = 16.00 − 45 menit = **15.15**.
2. Waktu tempuh baru = 50 + 40 = **90 menit**.
3. Bus berangkat paling lambat = 15.15 − 90 menit = **13.45**.
4. Kumpul di lobi paling lambat = 13.45 − 15 menit = **13.30**.
5. Rencana semula (kumpul 14.00) terlambat → **majukan** jadwal.
6. Tindakan Tari: **menghubungi tamu** untuk memajukan jam kumpul menjadi 13.30, **memeriksa rute alternatif** dan memilih yang aman, **mengabari hotel** (check-out dimajukan) dan sopir, lalu **memantau lalu lintas** sepanjang jalan.

Jawaban: kumpul paling lambat **13.30**; hubungi tamu, majukan waktu berangkat, pilih rute alternatif, dan kabari hotel serta sopir. Menunggu keadaan membaik tanpa menghubungi tamu adalah keliru.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.13 merangkum pengertian, standar perilaku, prosedur transfer in dan out, jadwal berubah, hitung mundur, gangguan, dan koordinasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.13 Peta konsep layanan transfer in dan transfer out. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Tentukan jenis transfer** dan tahap yang ditanyakan: persiapan, penjemputan, perjalanan, serah terima, atau gangguan.
2. **Untuk soal tindakan,** pilih yang melibatkan kabar kepada pihak terkait, hitungan peserta dan bagasi, dan sikap ramah.
3. **Untuk soal jam,** hitung mundur dan tulis setiap ruas, termasuk tambahan macet dan waktu kumpul.
4. **Untuk soal menyusun ulang,** hitung jam tiba tiap urutan, lalu uji tiap syarat.
5. **Untuk tagihan pribadi,** tamu melunasi sendiri.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menunggu di dalam bus** atau mengangkat papan nama biro, bukan nama tamu.
- **Menghitung koper saja** tanpa menghitung peserta.
- **Menunggu tamu di lobi** tanpa menghubungi kamarnya.
- **Biro membayar tagihan pribadi** tamu agar cepat.
- **Berangkat tanpa mencocokkan koper.**
- **Tidak mengabari hotel atau restoran** bila jadwal berubah.
- **Membatalkan layanan yang sudah dibayar** padahal masih bisa disusun ulang.
- **Menunggu keadaan membaik** tanpa memajukan jadwal saat macet.
- **Jam kumpul dan jam berangkat bus tertukar.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa memilih jam 12.25 sebagai jam kumpul di lobi. Itu jam bus berangkat. Waktu kumpul 15 menit untuk absensi dan memuat koper belum dikurangkan, sehingga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

> jam kumpul yang benar 12.10.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji penyusunan ulang urutan layanan setelah penerbangan tertunda. Buat tabel jam tiba untuk tiap urutan lalu uji tiap syarat, termasuk kebutuhan makan yang sudah dibayar.

►. Lia, petugas transfer biro di Lombok, akan menjemput 28 wisatawan pada 2027. Rencana awal: pesawat mendarat 12.30, makan siang di restoran dekat bandara 13.15, check-in hotel 14.30, lalu melihat matahari terbenam di pantai pukul 17.45. Pukul 11.00 maskapai mengumumkan pesawat baru mendarat 14.30. Setelah mendarat, pengambilan bagasi 30 menit. Waktu tempuh: bandara–restoran 15 menit, restoran–pantai 60 menit, restoran–hotel 45 menit, bandara–hotel 50 menit, hotel–pantai 30 menit. Makan siang sudah dipesan dan dibayar, berlangsung sekitar 60 menit, dan wisatawan belum makan sejak pagi. Check-in rombongan butuh 30 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penyesuaian yang paling tepat dilakukan Lia adalah ....

A. Mengabari hotel, lalu dari bandara langsung check-in, makan siang, dan ke pantai
B. Mengabari restoran, lalu makan siang, check-in hotel, dan baru ke pantai sesudahnya
C. Membatalkan makan siang, lalu dari bandara check-in hotel dan langsung ke pantai
D. Menunggu pesawat mendarat dulu, baru menghubungi restoran, hotel, dan sopir
E. Mengabari restoran dan hotel, lalu makan siang, ke pantai, dan check-in sesudahnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: E**

Konsep: Prosedur transfer in: memantau kedatangan, mengabari pihak terkait (restoran, hotel, sopir) begitu ada perubahan, lalu menyusun ulang urutan layanan agar kegiatan berbatas waktu tetap terpenuhi.

Langkah:
1. Mendarat 14.30 + bagasi 30 menit → berangkat dari bandara 15.00; tiba di restoran 15.15, makan sampai sekitar 16.15.
2. Urutan restoran → pantai: 16.15 + 60 menit = 17.15, sebelum 17.45 ✓.
3. Urutan restoran → hotel → pantai: tiba hotel 17.00, check-in sampai 17.30, tiba pantai 18.00 ✗ terlambat.

Analisis setiap opsi:
- **A.** ✗ Tiba di hotel 15.50, check-in sampai 16.20, lalu makan siang di restoran 17.05–18.05 sehingga matahari terbenam terlewat.
- **B.** ✗ Jebakan: restoran dikabari, tetapi check-in lebih dulu membuat rombongan tiba di pantai pukul 18.00, melewati 17.45, dan hotel belum dikabari.
- **C.** ✗ Wisatawan yang sudah menempuh perjalanan panjang tidak mendapat makan siang yang sudah dipesan.
- **D.** ✗ Pihak terkait dikabari terlambat padahal informasi tertunda sudah diketahui pukul 11.00.
- **E.** ✓ Restoran dan hotel dikabari sejak awal, makan siang tetap terlayani, dan rombongan tiba di pantai 17.15 sebelum matahari terbenam.

Jawaban: E.

✎ LATIHAN

Untuk soal hitung mundur, tulis tiap ruas lebih dulu. Untuk soal tindakan, nilai tiap langkah dengan prosedur.

1. Pada 2027 Yusuf menjemput 30 wisatawan yang tiba dengan kapal feri di Pelabuhan Lembar. Bus sudah menunggu di parkiran pelabuhan yang berjarak 200 meter dari pintu kedatangan. Hotel tujuan berjarak 50 menit dan meminta biro memberi kabar jam tiba rombongan agar kunci kamar disiapkan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Yusuf yang sesuai prosedur transfer in adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menunggu di dalam bus agar wisatawan mudah menemukan kendaraan jemputan.
☐ B. Memberangkatkan bus setelah jumlah koper cocok walau peserta belum dihitung.
☐ C. Menghitung peserta dan mencocokkannya dengan daftar sebelum bus berangkat.
☐ D. Memberi sambutan, lama perjalanan, dan jadwal check-in kepada peserta di bus.
☐ E. Mengabari hotel perkiraan jam tiba rombongan agar kunci kamar disiapkan.

2. Pada 2027 Tari mengatur transfer out 25 wisatawan dari hotel ke pelabuhan. Kapal feri berangkat pukul 10.00, dan check-in di pelabuhan ditutup 30 menit sebelum

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

keberangkatan. Perjalanan normal hotel–pelabuhan 60 menit, tetapi pagi itu ada perbaikan jalan yang menambah waktu tempuh 45 menit. Rombongan harus berkumpul di lobi 15 menit sebelum bus berangkat untuk memuat bagasi dan absensi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Paling lambat pukul berapa rombongan harus berkumpul di lobi?

A. 08.15
B. 08.00
C. 07.45
D. 07.30
E. 07.00

3. Pada 2027 Sinta mengatur transfer out 20 tamu dari hotel ke bandara; bus dijadwalkan berangkat pukul 09.00. Pukul 08.30 seorang tamu belum turun ke lobi. Hotel menyampaikan bahwa tiga tamu masih memiliki tagihan pribadi (minibar dan binatu) yang tidak termasuk paket. Koper rombongan sudah dikumpulkan di lobi oleh petugas hotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah Sinta yang paling tepat adalah ....

A. Menelepon kamar tamu yang belum turun, meminta tamu melunasi tagihan pribadi, lalu mencocokkan koper
B. Menelepon kamar tamu yang belum turun, membayar tagihan pribadi dengan dana biro, lalu mencocokkan koper
C. Menelepon kamar tamu yang belum turun, meminta tamu melunasi tagihan pribadi, lalu bus langsung berangkat
D. Menunggu tamu yang belum turun di lobi, meminta tamu melunasi tagihan pribadi, lalu mencocokkan koper
E. Menelepon kamar tamu yang belum turun, meminta hotel menagih tagihan pribadi lewat surel, lalu mencocokkan koper

Kunci singkat: 1. C, D, E 2. D 3. A

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa petugas transfer menunggu di pintu kedatangan dengan papan nama tamu, bukan di dalam bus?
- Apa saja ruas yang dikurangkan untuk menghitung jam kumpul transfer out?
- **Yang harus kuingat:** transfer in: persiapan, papan nama tamu, hitung peserta dan bagasi, sambutan singkat, kabari hotel; transfer out: hitung mundur dari batas check-in, absensi, cocokkan koper, tagihan pribadi dilunasi tamu; saat berubah: hubungi, hitung ulang, susun ulang, kabari semua pihak.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.3: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-4.3

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality

SMKULP-4.4

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menerapkan layanan transfer melalui skenario dengan standar perilaku**: komunikasi, penampilan (*grooming*), keramahan (*hospitality*), dan tanggung jawab. Dalam soal latihan, kamu membaca situasi penjemputan atau perjalanan lalu memilih **sikap yang paling tepat** atau menilai **benar atau salah** perilaku seorang petugas: bagaimana menyambut tamu yang belum mengenalmu, penampilan yang sesuai standar, perilaku selama melayani, dan cara bersikap ketika sopir membahayakan tamu. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menjelaskan empat unsur standar perilaku pemandu dan petugas transfer;
- menerapkan standar *grooming* dan menilai penampilan petugas;
- menjalankan penyambutan tamu dengan benar;
- menunjukkan *hospitality*, termasuk kepada tamu dari budaya lain;
- menjalankan tanggung jawab keselamatan dan kenyamanan selama perjalanan;
- menegur rekan atau sopir dengan sopan tetapi tegas ketika keselamatan terancam.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

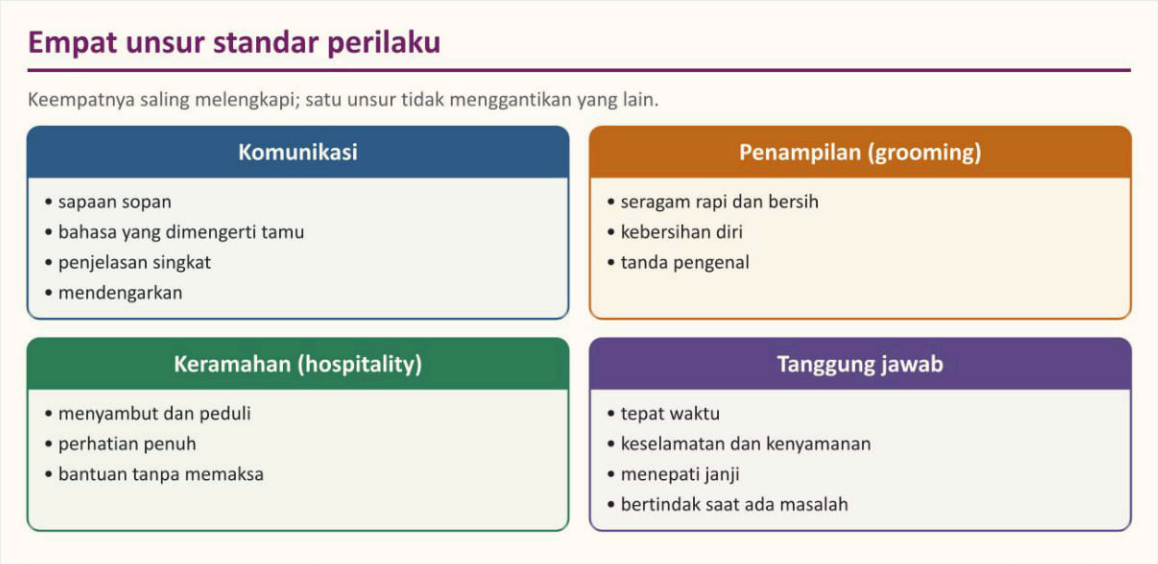
◆ KONSEP INTI

1. Mengapa perilaku dan penampilan menentukan

Wisatawan menilai perusahaan dari orang yang pertama kali ia temui. Petugas yang menjemput di pintu kedatangan adalah **wajah biro**. Dalam beberapa menit pertama, wisatawan sudah memutuskan apakah ia merasa disambut, aman, dan dipercaya. Layanan yang secara teknis benar (tepat waktu, kendaraan bersih) tetap terasa buruk bila petugasnya berpenampilan lusuh atau sibuk dengan ponselnya sendiri. Karena itu perilaku dan penampilan bukan hiasan, melainkan bagian dari layanan.

2. Empat unsur standar perilaku

Gambar 4.14 merangkum empat unsur yang diuji.



Gambar 4.14 Empat unsur standar perilaku pemandu dan petugas transfer. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Komunikasi:** sapaan sopan, bahasa yang dimengerti tamu, penjelasan singkat, mendengarkan.
2. **Penampilan (*grooming*):** seragam atau pakaian rapi dan bersih, kebersihan diri, tanda pengenal.
3. **Keramahan (*hospitality*):** sikap menyambut dan peduli, perhatian penuh, bantuan tanpa diminta tetapi tidak memaksa.
4. **Tanggung jawab:** tepat waktu, menjaga keselamatan dan kenyamanan, menepati janji, bertindak saat ada masalah.

Keempatnya saling melengkapi. Seorang petugas yang ramah tetapi berpakaian kusut belum memenuhi standar, dan petugas yang rapi tetapi acuh pun tidak.

3. Grooming: penampilan yang menunjang kepercayaan

Grooming adalah cara merawat dan menata penampilan agar sesuai standar profesi. Hal yang diperiksa:

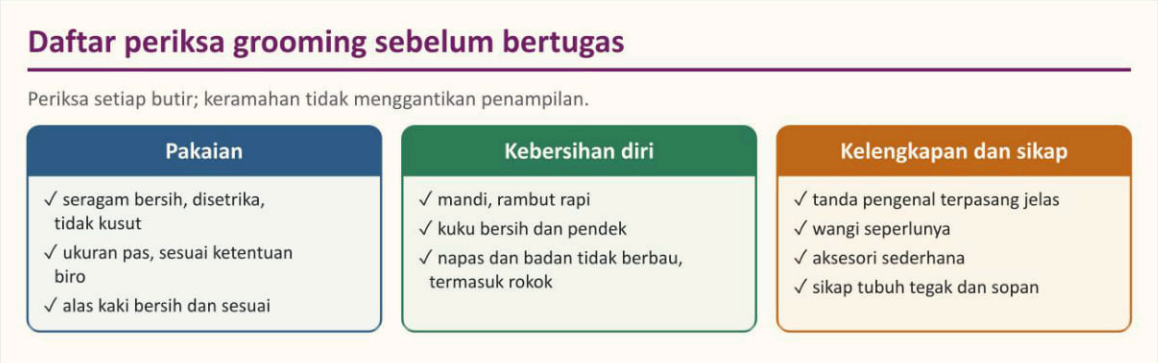
- **Seragam atau pakaian:** bersih, disetrika rapi, sesuai ketentuan biro, ukuran pas, tidak

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

kusut atau bernoda.

- **Kebersihan diri:** rambut rapi, kuku bersih dan pendek, napas dan badan tidak berbau (termasuk tidak berbau rokok), mandi sebelum bertugas.
- **Wangi seperlunya:** tidak berlebihan karena tamu berada dekat dengan petugas di kendaraan tertutup.
- **Tanda pengenal:** terpasang jelas dan terbaca.
- **Alas kaki:** bersih dan sesuai (tertutup untuk kegiatan lapangan).
- **Aksesori dan riasan:** sederhana, tidak mengganggu pekerjaan.
- **Sikap tubuh:** berdiri dan duduk tegak, tidak bersandar sembarangan, tidak menyilangkan tangan saat berbicara dengan tamu.

Gambar 4.15 menunjukkan daftar periksa singkat.

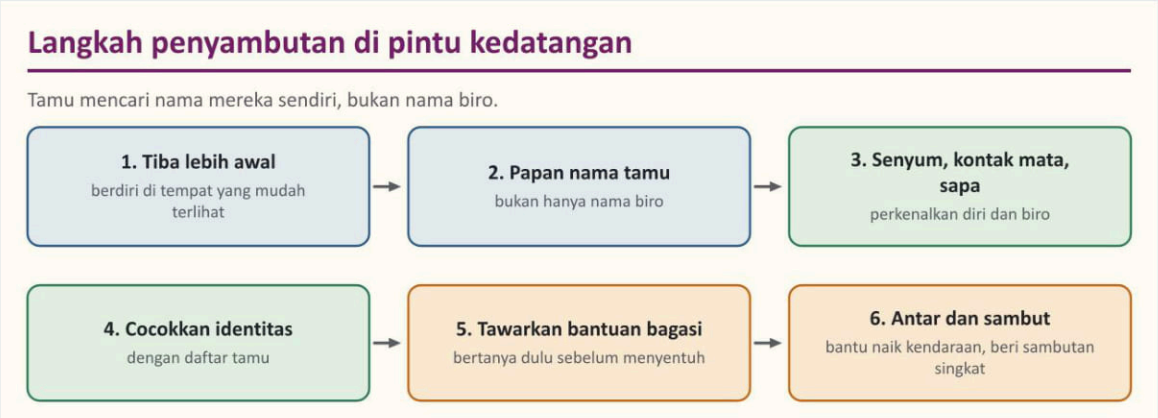


Gambar 4.15 Daftar periksa grooming petugas sebelum bertugas. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Grooming tidak digantikan oleh keramahan. Pernyataan bahwa penampilan tidak penting asalkan petugas ramah salah, karena standar layanan mencakup penampilan. Keduanya diperlukan.

4. Penyambutan tamu

Saat menjemput tamu yang belum pernah bertemu denganmu, penyambutan yang baik mengikuti urutan berikut (Gambar 4.16).



Gambar 4.16 Langkah penyambutan tamu di pintu kedatangan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Tiba lebih awal dan berdiri di tempat yang mudah terlihat** di pintu kedatangan, bukan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menunggu di dalam kendaraan.

2. **Pegang papan bertuliskan nama tamu atau rombongan.** Tamu mencari **nama mereka sendiri**, bukan nama biro. Papan nama biro membuat tamu ragu apakah itu penjemputnya.
3. **Tersenyum, melakukan kontak mata, dan menyapa dengan sopan** ("Selamat malam, Bapak dan Ibu. Selamat datang di ... Saya Andi dari ...").
4. **Cocokkan identitas** dengan daftar tamu.
5. **Tawarkan bantuan bagasi dengan bertanya dahulu** ("Boleh saya bantu membawa kopernya?"). Mengambil koper tanpa bertanya dapat membuat tamu tidak nyaman.
6. **Antar ke kendaraan,** bantu naik, dan berikan sambutan singkat.

Penyambutan yang kurang tepat: menunggu di mobil, mengangkat papan nama biro saja, langsung mengambil koper tanpa bertanya, atau berpakaian terlalu santai agar tampak "akrab".

5. Hospitality: keramahan yang tulus

Hospitality adalah sikap menyambut dan peduli pada tamu. Tandanya:

- **Perhatian penuh:** saat melayani, ponsel pribadi disimpan. Menerima telepon pribadi yang panjang sehingga pertanyaan tamu tidak sempat dijawab **tidak sesuai standar**.
- **Menyapa lebih dulu** dan memanggil dengan sebutan yang sopan.
- **Mengantisipasi kebutuhan** tanpa diminta: menawarkan air minum, mengatur suhu kendaraan, menanyakan apakah tamu nyaman.
- **Menjawab pertanyaan** dengan sabar dan jujur, bahkan pertanyaan yang diulang.
- **Menyesuaikan diri** dengan kondisi tamu: tamu yang lelah tidak perlu diajak berbicara terus-menerus; tamu yang antusias dilayani dengan informasi menarik.
- **Menjaga perilaku** di depan tamu: tidak merokok, tidak makan sembarangan, tidak berbicara kasar atau bergosip.

6. Hospitality lintas budaya

Banyak wisatawan datang dari negara dan budaya lain. Kebiasaan mereka bisa berbeda dalam cara menyapa, jarak berbicara, makanan, dan batas privasi. Pegangan yang aman:

- **Jangan berasumsi** semua orang dari satu negara sama. Perlakukan setiap tamu sebagai individu.
- **Pelajari kebiasaan umum** (misalnya cara menyapa yang sopan, makanan yang tidak dimakan karena keyakinan) dan **bertanya dengan sopan** bila ragu.
- **Hindari lelucon, topik, atau sentuhan** yang mungkin tidak pantas.
- **Gunakan bahasa sederhana** dan bantuan gambar atau isyarat bila bahasa berbeda (sub bab 2.1).
- **Tunjukkan rasa hormat** pada budaya tamu sama seperti kamu ingin budaya Indonesia dihormati.

7. Tanggung jawab selama perjalanan

Selama bersama tamu, petugas bertanggung jawab atas **keselamatan dan kenyamanan**. Tiga

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

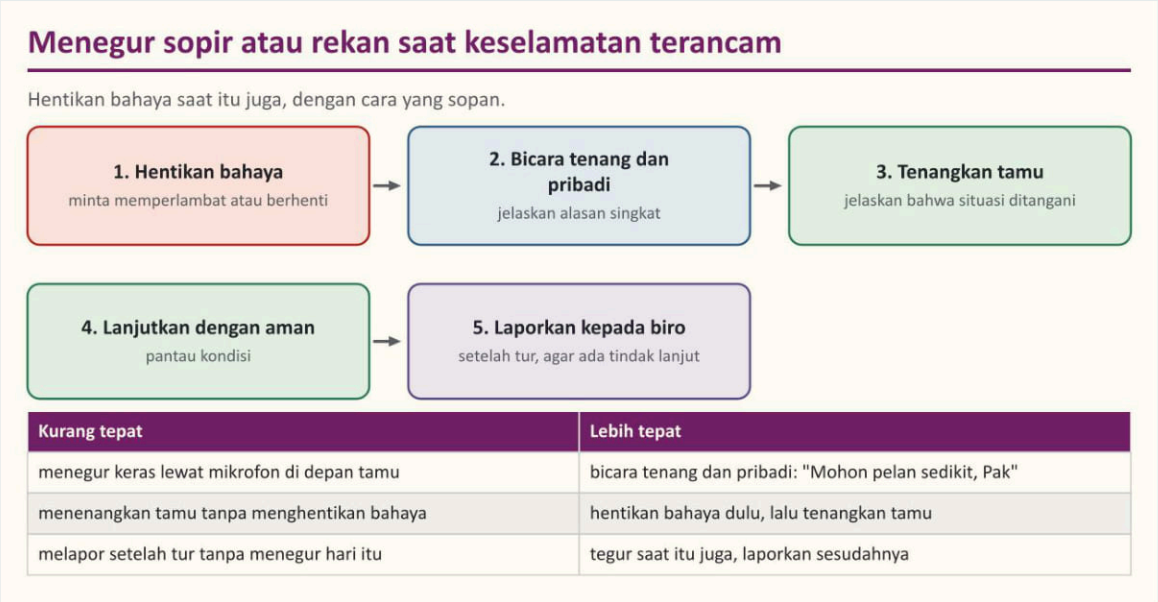
hal yang sering diuji:

- **Keselamatan lebih penting dari jadwal.** Bila sopir mengemudi terlalu cepat di jalan berkelok dan tamu ketakutan, petugas harus **bertindak saat itu juga**, bukan menunggu sampai tur selesai.
- **Komunikasi dengan sopir dilakukan sopan.** Teguran **keras di depan tamu** menambah ketegangan, mengganggu konsentrasi sopir, dan membuat tamu tidak nyaman. Tegur dengan nada **tenang dan pribadi**, minta sopir memperlambat, lalu **tenangkan tamu**.
- **Melapor tetap perlu,** tetapi **setelah** bahaya dihentikan. Melapor sesudah tur tanpa menegur hari itu membiarkan bahaya berlangsung.

Bila waktu masih longgar (misalnya jadwal 1 jam padahal perjalanan normal 40 menit), tidak ada alasan memacu kendaraan.

8. Menegur rekan atau sopir dengan benar

Pola yang aman, dengan Gambar 4.17 sebagai ringkasan:



Kurang tepat	Lebih tepat
menegur keras lewat mikrofon di depan tamu	bicara tenang dan pribadi: "Mohon pelan sedikit, Pak"
menenangkan tamu tanpa menghentikan bahaya	hentikan bahaya dulu, lalu tenangkan tamu
melapor setelah tur tanpa menegur hari itu	tegur saat itu juga, laporkan sesudahnya

Gambar 4.17 Cara menegur sopir atau rekan kerja saat keselamatan terancam. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Hentikan bahaya segera** (minta memperlambat, berhenti, atau mengganti tindakan).
2. **Bicara tenang dan pribadi,** jelaskan alasan singkat ("Mohon pelan sedikit, Pak, tamu kami kurang nyaman di tikungan").
3. **Tenangkan tamu** dan jelaskan bahwa situasi sudah ditangani.
4. **Lanjutkan perjalanan dengan aman.**
5. **Laporkan kepada biro** setelah tur agar ada tindak lanjut.

Jangan membuat pernyataan yang menenangkan palsu ("sopir sudah hafal jalannya") ketika bahaya berlangsung, jangan meminta tamu pindah tempat sementara kendaraan tetap melaju kencang, dan jangan menunda tindakan sampai tur selesai.

9. Bahasa dan sopan santun

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kata-kata menentukan kesan. Gunakan: **salam** sesuai waktu, **"silakan"**, **"mohon"**, **"terima kasih"**, **"maaf"**, nada suara hangat dan tidak terlalu keras, serta sebutan sopan ("Bapak", "Ibu", atau nama dengan gelar). Hindari: memotong pembicaraan tamu, menjawab sambil menatap ponsel, menyalahkan tamu, memakai istilah teknis tanpa penjelasan, dan membicarakan tamu atau rekan di depan orang lain.

10. Tiga saat penting: menyambut, di perjalanan, melepas

Standar perilaku berlaku sepanjang pertemuan dengan tamu. Tiga saat penting beserta contoh kalimatnya:

Saat	Yang dilakukan	Contoh kalimat
Menyambut	menyapa, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan	"Selamat sore, Bapak dan Ibu. Saya Wulan dari Biro Lintas Nusa. Boleh saya bantu membawa kopernya?"
Di perjalanan	memberi informasi singkat, memperhatikan kenyamanan	"Perjalanan ke hotel sekitar 40 menit. Kalau AC terlalu dingin, silakan kabari saya."
Melepas	menyampaikan terima kasih, memastikan tidak ada barang tertinggal	"Terima kasih sudah berkunjung. Mohon dicek lagi barang bawaannya. Semoga perjalanan pulangnya menyenangkan."

Perhatikan bahwa kalimat penutup sama pentingnya dengan kalimat pembuka. Kesan terakhir menentukan apakah tamu ingin kembali dan menceritakannya kepada orang lain.

Standar perilaku juga berlaku **di luar kendaraan dan di luar jam kerja resmi** bila kamu masih memakai seragam atau berada bersama tamu: saat istirahat makan di depan tamu, saat menunggu di bandara, dan saat mengunggah foto di media sosial. Tamu tidak membedakan "sedang bertugas" dari "sedang istirahat" selama kamu terlihat sebagai petugas.

11. Cara menilai pernyataan perilaku

Soal perilaku sering berbentuk benar-salah. Gunakan tiga pertanyaan: **(1) Apakah sesuai standar penampilan? (2) Apakah tamu mendapat perhatian penuh? (3) Apakah keselamatan dan kenyamanan dijaga dengan cara yang sopan?** Pernyataan yang menggantikan satu unsur dengan unsur lain ("rapi tidak perlu karena ramah", "ramah tidak perlu karena rapi") hampir selalu salah.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Menyambut tamu saat hujan

Petugas transfer Wulan (2027) akan menjemput empat wisatawan dari Prancis di stasiun pukul 06.00. Hari itu hujan. Salah satu tamu memakai kursi roda lipat. Wulan membawa seragam, papan penjemputan, dan payung cadangan. Tentukan benar atau salah:

1. Wulan menunggu di area keluar dengan papan bertuliskan nama tamu dan payung cadangan, lalu menyapa dengan ramah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Wulan menanyakan lebih dulu bantuan apa yang diperlukan tamu berkursi roda sebelum mendorongnya.
3. Karena hujan, Wulan menunggu di mobil dan meminta tamu mencari kendaraan sendiri di parkiran.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Langkah.

1. Mudah ditemukan, ada nama tamu, ramah, dan mengantisipasi hujan → **benar**.
2. Bertanya dulu menghormati tamu dan memastikan bantuan sesuai kebutuhan → **benar**.
3. Tamu tidak mengenal kendaraan Wulan dan harus basah-basahan mencari → **salah**.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

Contoh 2: Menilai penampilan

Tiga petugas akan menjemput tamu pukul 05.30 (2027). Petugas A memakai seragam bersih yang disetrika, kuku bersih, dan tanda pengenal terpasang. Petugas B memakai seragam bersih tetapi kusut, sepatu kotor, dan berbau rokok. Petugas C memakai kaus santai agar terlihat akrab. Siapa yang memenuhi standar *grooming*?

Langkah.

1. A: seragam rapi, bersih, tanda pengenal terpasang → memenuhi semua.
2. B: seragam kusut, sepatu kotor, berbau rokok → gagal pada tiga hal.
3. C: tidak berseragam sesuai ketentuan → gagal; akrab tidak menggantikan standar.

Jawaban: Petugas A.

Contoh 3: Perilaku saat melayani

Petugas Tika (2027) mengantar tamu 40 menit. Ia sering mengecek ponsel dan menjawab pesan pribadi, dan satu kali menjawab pertanyaan tamu dengan singkat tanpa menoleh. Tentukan benar atau salah:

1. Sesekali memeriksa ponsel selama melayani masih sesuai standar bila tidak terlihat sibuk.
2. Perhatian penuh kepada tamu selama bertugas adalah bagian dari *hospitality*.
3. Menjawab pertanyaan tamu tanpa menoleh tidak mencerminkan sikap menyambut.

Langkah.

1. Ponsel pribadi mengurangi perhatian pada tamu → **salah** (kecuali untuk keperluan kerja).
2. **Benar.**
3. **Benar.**

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Contoh 4: Sopir mengantuk

Pukul 02.00 di jalan tol (2027), pemandu Rani melihat sopir bus beberapa kali menguap dan bus melenceng sedikit dari jalur. Penumpang 24 orang sebagian sudah tidur. Perjalanan masih 1 jam lagi dan jadwal tiba tidak ketat. Apa yang harus dilakukan Rani?

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Bahaya: sopir mengantuk, kendaraan melenceng → **bertindak sekarang**.
2. Bicara **tenang dan pribadi** kepada sopir: "Pak, saya lihat bapak mengantuk. Kita berhenti di rest area terdekat ya."
3. Minta berhenti di **rest area** untuk beristirahat; bila perlu, hubungi biro untuk sopir pengganti.
4. **Tenangkan penumpang** dan jelaskan bahwa berhenti untuk keselamatan.
5. **Laporkan kepada biro** setelah situasi aman.

Jawaban: meminta sopir berhenti di rest area dengan tenang, menenangkan penumpang, mempertimbangkan sopir pengganti, lalu melapor. Menunggu sampai tiba, atau menegur keras di depan penumpang, bukan jawaban.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.18 merangkum empat unsur, grooming, penyambutan, hospitality, tanggung jawab, teguran, dan cara menilai.



Gambar 4.18 Peta konsep standar perilaku pemandu dan petugas transfer. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Pisahkan empat unsur:** komunikasi, penampilan, keramahan, tanggung jawab.
2. **Untuk penyambutan,** pilih yang mudah ditemukan tamu: pintu kedatangan, papan nama tamu, sapaan sopan.
3. **Untuk grooming,** cari yang rapi, bersih, dan sesuai ketentuan; keramahan tidak menggantikannya.
4. **Untuk keselamatan,** pilih tindakan yang menghentikan bahaya saat itu juga, dengan cara

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sopan dan pribadi.

5. **Untuk pernyataan benar-salah,** curigai yang meniadakan salah satu unsur.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Menunggu di dalam mobil.**
- **Papan nama biro** menggantikan nama tamu.
- **Mengambil koper tanpa bertanya.**
- **Berpakaian santai** agar "akrab".
- **Penampilan dianggap tidak penting** karena petugas ramah.
- **Telepon pribadi panjang** selama melayani.
- **Teguran keras di depan tamu** atau menunda teguran sampai selesai.
- **Pernyataan menenangkan yang tidak menghentikan bahaya.**

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai benar pernyataan "karena hujan, petugas menunggu di mobil dan tamu mencari kendaraan sendiri". Alasannya terdengar masuk akal, tetapi tamu tidak mengenal petugas atau kendaraannya, sehingga mereka justru kebasahan dan bingung. Petugas yang menyambut dengan papan nama dan payung adalah yang benar.

BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menguji sikap penyambutan terhadap tamu yang tidak mengenalmu. Nilai tiap pilihan dengan dua pertanyaan: apakah tamu mudah menemukanmu, dan apakah sikapmu menunjukkan keramahan dan hormat?

►. Andi bertugas menjemput sepasang wisatawan dari Jepang di bandara pada pukul 22.00 (2027). Ini pertama kalinya mereka datang ke Indonesia dan mereka tidak mengenal wajah Andi. Biro menyediakan seragam kemeja dan papan nama penjemputan. Andi ingin kedua tamu merasa disambut dengan baik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Andi yang paling tepat saat menyambut tamu adalah ....

A. Menunggu di dalam mobil agar tamu langsung melihat kendaraan jemputan
B. Mengangkat papan bertuliskan nama biro saja agar terlihat profesional
C. Menunggu di pintu kedatangan dengan papan nama tamu dan menyapa sopan
D. Langsung mengambil koper tamu tanpa bertanya agar terlihat sigap
E. Memakai kaus santai agar terlihat akrab dan tamu tidak merasa kaku

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: C**

Konsep: Standar perilaku layanan transfer: grooming (berseragam rapi), mudah ditemukan tamu (papan nama tamu di pintu kedatangan), sapaan ramah dan sopan, serta menawarkan bantuan sebelum menyentuh barang tamu.

Langkah:

1. Tamu tidak mengenal Andi → perlu papan bertuliskan nama tamu di pintu kedatangan.
2. Sapaan sopan dan seragam rapi menunjukkan keramahan dan profesionalisme.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tamu tidak mengenal mobil maupun wajah Andi, sehingga sulit menemukannya.
- **B.** ✗ Jebakan: papan nama biro tampak resmi, tetapi tamu mencari nama mereka sendiri.
- **C.** ✓ Mudah ditemukan, sopan, dan menunjukkan sikap hospitality.
- **D.** ✗ Menyentuh barang tamu tanpa izin dapat membuat tamu tidak nyaman.
- **E.** ✗ Seragam rapi adalah bagian dari grooming yang ditetapkan biro.

Jawaban: C.

✎ LATIHAN

Nilai tiap pilihan atau pernyataan dengan empat unsur standar.

1. Pada 2027 Yoga bertugas menjemput rombongan keluarga pukul 05.00 untuk diantar melihat matahari terbit. Ia datang dengan seragam biro yang kusut dan tubuhnya berbau rokok. Selama perjalanan 40 menit, Yoga beberapa kali menerima telepon pribadi yang panjang di kursi depan sehingga pertanyaan tamu tentang tempat tujuan tidak sempat dijawab.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Seragam yang kusut masih dapat diterima selama Yoga bersikap ramah dan sopan kepada tamu.	○	○
Menerima telepon pribadi yang panjang selama melayani tamu tidak sesuai standar perilaku layanan transfer.	○	○
Yoga perlu menjaga kebersihan diri, termasuk tidak berbau rokok, karena tamu berada dekat dengannya di kendaraan.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Pada 2027 Rudi memandu 18 wisatawan di jalan pegunungan yang berkelok. Sopir bus mengemudi terlalu cepat karena ingin mengejar jadwal, dan beberapa wisatawan tampak takut serta berpegangan erat pada kursi. Masih ada waktu 1 jam sebelum jadwal tiba di objek berikutnya, sedangkan perjalanan normal hanya 40 menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Rudi yang paling tepat adalah ....

A. Menenangkan tamu lewat mikrofon bahwa sopir sudah hafal jalan itu
B. Menegur sopir dengan keras lewat mikrofon agar tamu tahu ia peduli
C. Berbicara tenang kepada sopir agar melambat, lalu menenangkan tamu
D. Menawarkan tamu yang takut pindah ke kursi depan agar tidak terguncang
E. Melaporkan sopir ke biro setelah tur selesai tanpa menegurnya hari itu

Kunci singkat: 1. 1S 2B 3B 2. C

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa papan nama tamu lebih tepat daripada papan nama biro?
- Mengapa teguran kepada sopir yang mengemudi terlalu cepat dilakukan tenang dan pribadi, tetapi tidak ditunda sampai tur selesai?
- **Yang harus kuingat:** empat unsur: komunikasi, grooming, hospitality, tanggung jawab; sambut di pintu kedatangan dengan papan nama tamu; grooming tidak digantikan keramahan; keselamatan di atas jadwal, tegur dengan tenang dan pribadi, lalu tenangkan tamu, dan lapor.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.4: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-4.4

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery

SMKULP-4.5

◎ APA YANG DIUJI

Kisi-kisi meminta kamu **menganalisis jenis keluhan wisatawan dan menentukan langkah penanganan sesuai prinsip *service recovery***. Ini sub bab dengan soal paling banyak sulit di Bab 4. Dalam soal latihan, kamu membaca keluhan wisatawan (hidangan mengandung alergen, kamar tidak sesuai pesanan, dompet tertinggal, ulasan bintang satu, tiga keluhan sekaligus dalam satu malam) lalu memilih **semua langkah yang sesuai prinsip *service recovery*** atau menilai pernyataan **benar atau salah**. Kata kunci yang sering muncul: wewenang, kompensasi, tindak lanjut, dan jenis keluhan. Persentase benar nasional belum tersedia.

Setelah mempelajari sub bab ini, kamu dapat:

- menggolongkan keluhan menurut jenisnya dan menjelaskan mengapa penanganannya berbeda;
- menjelaskan langkah *service recovery* dari mendengar sampai tindak lanjut;
- membedakan yang boleh diputuskan pemandu dan yang menjadi wewenang atasan;
- menyepakati solusi dengan wisatawan, bukan memutuskan sepihak;
- menanggapi ulasan daring dengan benar;
- menyusun laporan keluhan dan langkah pencegahan.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

◆ KONSEP INTI

1. Keluhan adalah kesempatan

Tidak ada layanan yang sempurna. Kamar bisa tidak sesuai, makanan bisa keliru, bus bisa terlambat. Yang membedakan biro yang dipercaya dan yang ditinggalkan adalah **cara menangani keluhan**. Wisatawan yang mengeluh sebenarnya memberi kesempatan kepada kita untuk memperbaiki sebelum ia pergi diam-diam dan menceritakan pengalaman buruknya kepada banyak orang. Bila ditangani dengan baik, wisatawan bisa menjadi lebih setia daripada sebelum terjadi masalah.

2. Jenis keluhan dan mengapa penanganannya berbeda

Menggolongkan keluhan membantumu memilih langkah yang tepat. Gambar 4.19 menunjukkan jenis keluhan yang paling sering muncul.

Jenis keluhan dan tindakan awalnya

Keluhan tidak ditangani dengan satu cara untuk semuanya.

Jenis	Contoh	Tindakan awal	Kompensasi?
Fasilitas atau produk	AC rusak, kamar tidak sesuai	minta pemasok perbaiki atau ganti; beri pilihan	ya, sesuai kebijakan
Sikap petugas	pelayan kasar	minta maaf; sampaikan ke pengelola	sesuai kebijakan
Jadwal dan komunikasi	bus terlambat tanpa kabar	minta maaf; perbaiki komunikasi	bila kesalahan biro
Makanan dan kesehatan	hidangan mengandung alergen	hentikan; periksa kondisi; ganti; pastikan ke juru masak	diputuskan manajer
Kehilangan barang	dompet tertinggal di bus	hubungi sopir atau lokasi; beri kabar berkala	umumnya tidak
Di luar kendali	kunjungan batal karena badai	empati; tawarkan kegiatan pengganti	tidak

Gambar 4.19 Jenis keluhan wisatawan beserta tindakan awal dan siapa yang berwenang. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Educational Institutions

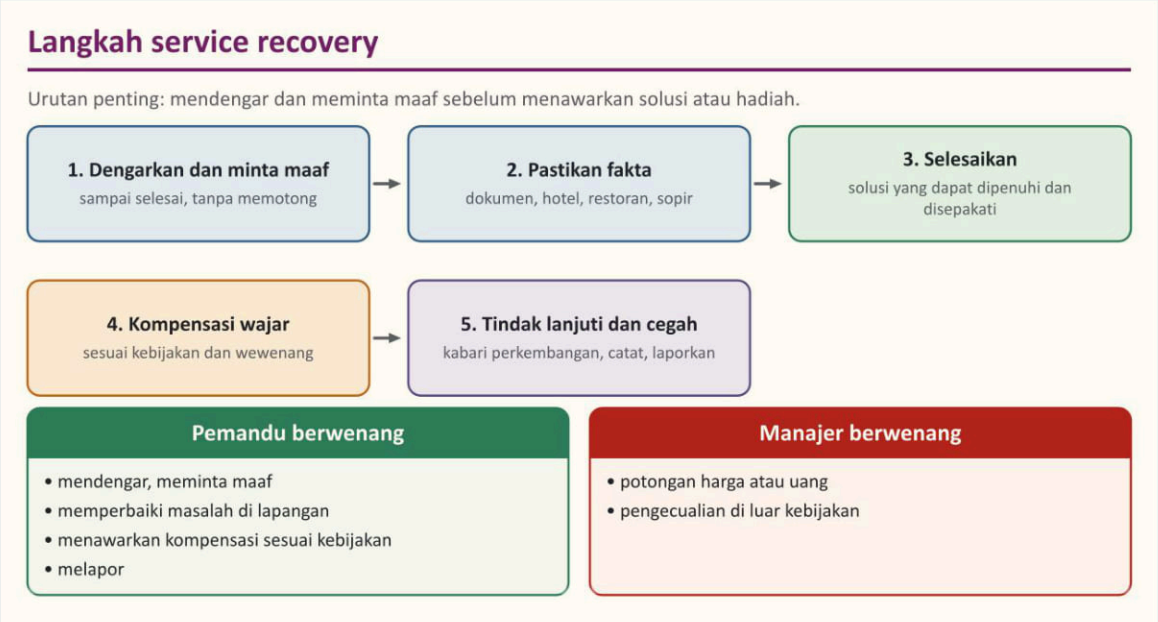
Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Jenis keluhan	Contoh	Arah penanganan
Fasilitas atau produk	AC kamar rusak, kamar tidak menghadap laut seperti dijanjikan	minta pemasok memperbaiki atau mengganti, tawarkan pilihan
Pelayanan atau sikap petugas	pelayan restoran bersikap kasar	minta maaf kepada peserta, sampaikan kepada pengelola
Jadwal dan komunikasi	bus terlambat tanpa kabar	minta maaf, jelaskan, perbaiki komunikasi
Makanan dan kesehatan	hidangan mengandung kacang padahal peserta alergi	utamakan keselamatan, ganti, pastikan ke sumbernya
Kehilangan barang	dompet tertinggal di bus	bertindak cepat menghubungi pihak terkait, beri kabar
Harga atau tagihan	tagihan tidak sesuai kesepakatan	periksa dokumen, hubungi bagian berwenang
Hal di luar kendali	kunjungan dibatalkan karena badai	empati, jelaskan, tawarkan kegiatan pengganti

Kisi-kisi dan soal menekankan bahwa **tidak semua keluhan ditangani dengan cara yang sama**. Memberi potongan harga paket untuk semua keluhan (termasuk cuaca) adalah keliru.

3. Apa itu service recovery

Service recovery (pemulihan layanan) adalah upaya yang dilakukan untuk **mengembalikan kepercayaan wisatawan** setelah terjadi kegagalan layanan. Gambar 4.20 menunjukkan langkahnya.



Gambar 4.20 Langkah service recovery: dari mendengar sampai tindak lanjut dan pencegahan. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

1. **Dengarkan dan minta maaf.** Biarkan wisatawan menyampaikan keluhannya sampai selesai

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

tanpa memotong. Ucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanan atau ketidaksesuaian itu. Tahap ini menenangkan.

2. **Pastikan fakta.** Periksa dokumen atau tanyakan kepada pihak terkait (hotel, restoran, sopir) apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang bisa dilakukan, misalnya kapan kamar pengganti tersedia.
3. **Selesaikan masalahnya.** Tawarkan solusi yang **dapat dipenuhi** dan **disepakati** dengan wisatawan. Bila ada beberapa pilihan, tanyakan keinginan mereka.
4. **Beri kompensasi yang wajar bila pantas,** sesuai kebijakan biro dan wewenangmu, misalnya makan malam atau tur tambahan.
5. **Tindak lanjuti dan cegah terulang.** Pastikan masalah selesai, beri kabar perkembangan, catat, dan laporkan agar perbaikan dilakukan.

Urutannya penting. Menawarkan hadiah sebelum mendengarkan, atau menyelesaikan masalah tanpa meminta maaf, membuat wisatawan merasa tidak dihargai.

4. Wewenang: apa yang boleh diputuskan pemandu

Salah satu hal paling sering diuji adalah **batas wewenang**.

- **Pemandu berwenang:** mendengarkan, meminta maaf, memperbaiki masalah di lapangan (meminta ganti hidangan, meminta pemasok memperbaiki, menghubungi sopir), menawarkan kompensasi **sesuai kebijakan biro yang sudah ditetapkan**, dan melapor.
- **Atasan atau manajer berwenang:** memutuskan kompensasi berupa uang, potongan harga, atau pengecualian di luar kebijakan.

Karena itu, **menjanjikan potongan harga yang hanya dapat diputuskan manajer adalah salah**. Janji yang belum tentu disetujui bisa menimbulkan keluhan baru ketika tidak ditepati. Pemandu boleh berkata, "Saya sampaikan kepada manajer kami dan saya kabari Bapak besok pagi."

Kompensasi juga mengikuti penyebab. **Kompensasi diberikan untuk kesalahan pemasok atau biro,** bukan untuk hal yang benar-benar di luar kendali seperti badai. Walaupun begitu, keluhan akibat cuaca tetap **ditanggapi dengan empati dan alternatif**, bukan diabaikan.

5. Menyepakati solusi, bukan memutuskan sepihak

Solusi yang tampak tanggap belum tentu cocok. Memindahkan sebuah keluarga dengan anak kecil ke hotel lain tengah malam tanpa bertanya mungkin lebih merugikan daripada membiarkan mereka tidur dan pindah kamar besok. Cara yang tepat: **sampaikan pilihan, tanyakan, lalu sepakati.**

Contoh penanganan kamar yang tidak sesuai pesanan pukul 21.00:

1. Dengarkan dan minta maaf.
2. Tanyakan kepada hotel **malam itu juga** kapan kamar yang sesuai bisa tersedia. Jangan menunggu besok pagi untuk mengetahui.
3. Sampaikan kepada keluarga: kamar sesuai pesanan tersedia besok pukul 12.00; malam ini kamar yang ada.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Tawarkan pilihan dan kompensasi sesuai kebijakan (makan malam, tur tambahan).
5. Sepakati dan tindak lanjuti.

6. Keluhan yang menyangkut kesehatan: alergi

Keluhan tentang makanan yang mengandung alergen adalah **darurat keselamatan**, bukan sekadar ketidakpuasan. Tindakan:

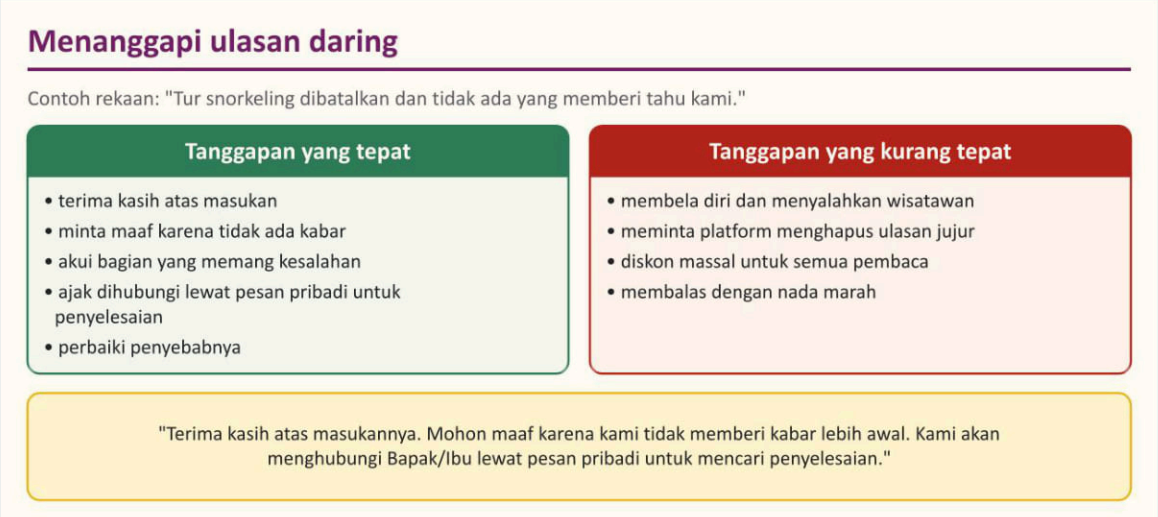
1. **Hentikan** wisatawan makan hidangan itu.
2. **Pastikan kondisinya:** apakah sudah termakan, apakah ada gejala (gatal, bengkak, sesak). Bila ada gejala, minta bantuan medis segera (sub bab 2.2).
3. **Minta hidangan pengganti** dan **pastikan langsung kepada juru masak** bahwa hidangan itu bebas alergen, bukan hanya kepada pelayan.
4. **Laporkan kepada biro** agar catatan alergi peserta diteruskan lebih jelas kepada restoran mitra, termasuk untuk rombongan lain.
5. **Jangan menjanjikan kompensasi** (potongan harga) yang bukan wewenangmu.

7. Keluhan karena komunikasi atau keterlambatan

Banyak keluhan sebenarnya bukan karena kejadiannya, tetapi karena **tidak ada kabar**. Bus terlambat dua jam karena kecelakaan di luar kendali, tetapi pemandu tidak memberi tahu peserta. Dalam kasus ini ada **dua masalah**: keterlambatannya (di luar kendali) dan tidak adanya kabar (kesalahan biro). Tanggapan yang tepat mengakui bagian yang menjadi kesalahan kita, meminta maaf, dan memperbaiki komunikasi. Tanggapan yang membela diri ("bukan salah kami, ada kecelakaan") terkesan menolak tanggung jawab.

8. Menanggapi ulasan daring

Keluhan tidak selalu disampaikan langsung. Banyak wisatawan menulis ulasan di platform daring yang dibaca calon pelanggan. Gambar 4.21 menunjukkan contoh tanggapan yang tepat dan kurang tepat.



Gambar 4.21 Contoh menanggapi ulasan daring: tanggapan yang tepat dan yang kurang tepat. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tanggapan yang baik memiliki ciri:

- **Cepat dan sopan,** ditulis dengan nada tenang.
- **Mengucapkan terima kasih atas masukan** dan **meminta maaf** atas pengalaman yang kurang baik.
- **Mengakui bagian yang memang kesalahan,** tanpa membela diri atau menyalahkan wisatawan.
- **Menawarkan penyelesaian lewat saluran pribadi:** biro menghubungi wisatawan untuk mendengar dan menyelesaikan.
- **Memperbaiki penyebabnya** agar tidak terulang.

Hal yang **tidak tepat:** membalas dengan alasan yang terdengar membela diri; meminta platform menghapus ulasan jujur; memberi kode diskon kepada semua pembaca tanpa menyelesaikan keluhan sebenarnya; atau membalas dengan nada marah.

9. Beberapa keluhan sekaligus

Pada satu waktu, pemandu bisa menerima beberapa keluhan dengan sifat berbeda. Cara menanganinya:

1. **Tulis dan golongkan** tiap keluhan (fasilitas, pelayanan, di luar kendali, dan sebagainya).
2. **Tangani sesuai jenisnya,** bukan dengan satu cara untuk semua.
3. **Keluhan fasilitas:** minta perbaikan atau pergantian secepatnya.
4. **Keluhan sikap petugas:** minta maaf kepada peserta, sampaikan kepada pengelola atau pemasok.
5. **Keluhan di luar kendali:** tetap empati dan tawarkan alternatif yang aman (misalnya kegiatan dalam ruangan).
6. **Kompensasi** hanya untuk kesalahan pemasok atau biro, sesuai kebijakan.

10. Kehilangan barang dan keluhan lain yang butuh kecepatan

Dompet atau ponsel yang tertinggal membuat wisatawan panik. Yang diharapkan: **bertindak cepat** (menghubungi sopir, hotel, atau lokasi), **membantu** mencari, dan **memberi kabar perkembangan** sampai ada kepastian. Alasan "barang pribadi adalah tanggung jawab pemiliknya" dan meminta wisatawan menghubungi sendiri keesokan harinya memperkecil peluang barang ditemukan. Membantu adalah bagian pelayanan.

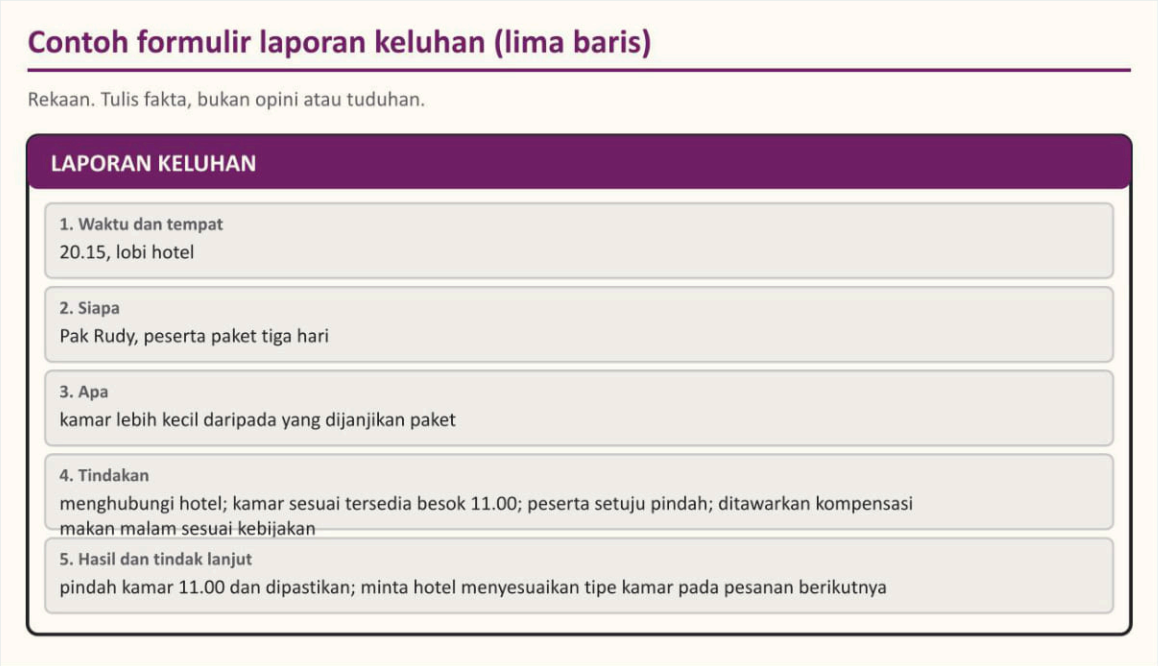
11. Mencegah terulang dan membuat laporan

Menangani satu keluhan baik, tetapi mencegah keluhan yang sama lebih baik. Langkahnya:

- **Cari akar masalah:** bukan hanya penyebab langsung (hidangan keliru), tetapi mengapa (catatan alergi tidak sampai ke dapur).
- **Perbaiki:** memperjelas catatan alergi, mengganti vendor, memperbarui SOP, menambah pengarahan.
- **Laporkan** kepada biro.

Laporan keluhan yang baik pendek dan faktual. Gambar 4.22 menunjukkan contoh formulir.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.22 Contoh formulir laporan keluhan lima baris. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

Isinya: **waktu dan tempat**, **siapa** yang mengeluh, **apa** keluhannya (fakta, bukan opini), **tindakan** yang diambil, dan **hasil serta tindak lanjut** yang diperlukan.

12. Cara berbicara saat menangani keluhan

- **Tenang dan pelan.** Nada suara menular.
- **Gunakan kalimat empati:** "Saya mengerti ini mengecewakan." "Terima kasih sudah menyampaikan."
- **Hindari debat** dan kalimat yang menyalahkan: "Itu bukan salah saya." "Kan sudah saya bilang."
- **Jangan menyalahkan vendor di depan wisatawan.** Jelaskan faktanya dan fokus pada solusi.
- **Jangan berjanji di luar wewenang.** Katakan apa yang bisa kamu lakukan sekarang dan apa yang akan kamu sampaikan kepada atasan.
- **Ulangi kesepakatan** agar wisatawan tahu apa yang akan terjadi berikutnya.

CONTOH TERSELESAIKAN

Contoh 1: Tiga keluhan dalam satu hari

Pemandu Dika menerima tiga keluhan (2027): (1) kolam renang hotel ditutup untuk perawatan padahal paket menyebut "akses kolam renang"; (2) pemandu pengganti terlambat 25 menit tanpa mengabari peserta; (3) peserta kecewa karena matahari terbit di puncak tertutup kabut. Biro memiliki kebijakan kompensasi hanya untuk kesalahan pemasok atau biro. Tentukan penanganan yang tepat.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. **Jenis dan penyebab:** (1) fasilitas, kesalahan pemasok (hotel) → boleh dikompensasi dan diperbaiki; (2) jadwal dan komunikasi, kesalahan biro → minta maaf, perbaiki, boleh dikompensasi; (3) cuaca, di luar kendali → tidak dikompensasi, tetapi ditanggapi.
2. **Penanganan (1):** minta hotel menawarkan pengganti (misalnya akses kolam hotel lain atau perpanjangan jam), minta maaf, tawarkan kompensasi sesuai kebijakan.
3. **Penanganan (2):** minta maaf, jelaskan, perbaiki komunikasi (pesan kepada peserta lebih awal), laporkan kepada biro.
4. **Penanganan (3):** empati, jelaskan bahwa kabut tidak bisa dikendalikan, tawarkan alternatif (misalnya kembali esok pagi bila jadwal memungkinkan, atau kegiatan lain yang aman). Tidak ada kompensasi.

Jawaban: ketiganya dengan empati tetapi dengan cara berbeda: (1) perbaiki dan kompensasi, (2) minta maaf dan perbaiki komunikasi, (3) empati dan alternatif tanpa kompensasi. Memberi potongan harga untuk semuanya adalah salah.

Contoh 2: Menilai pernyataan benar-salah

Peserta bernama Sinta (2027) menemukan serangga di dalam sup yang disajikan di restoran mitra. Ia belum menyentuhnya. Pemandu Aji menanganinya. Tentukan benar atau salah:

1. Aji meminta maaf, meminta hidangan diganti, dan memastikan kepada pengelola restoran bahwa dapur diperiksa.
2. Aji menjanjikan pengembalian uang paket sepenuhnya saat itu juga agar Sinta tenang.
3. Aji melaporkan kejadian kepada biro agar restoran ditindaklanjuti.

Langkah.

1. Mendengar, memperbaiki di tempat, dan menindaklanjuti ke sumber → **benar**.
2. Pengembalian uang paket di luar wewenang pemandu → **salah**.
3. Tindak lanjut agar tidak terulang → **benar**.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Contoh 3: Membalas ulasan daring

Seorang wisatawan menulis ulasan bintang dua: "Tur snorkeling hari kedua dibatalkan dan tidak ada yang memberi tahu kami sebelum berangkat ke dermaga." Pemeriksaan biro: tur memang dibatalkan karena ombak tinggi (di luar kendali), tetapi petugas lupa mengabari peserta lewat pesan. Tentukan benar atau salah untuk tiap bagian balasan:

1. Balasan berisi ucapan terima kasih atas masukan, permintaan maaf karena tidak ada kabar, dan ajakan agar wisatawan dihubungi lewat pesan pribadi untuk dicarikan penyelesaian.
2. Balasan berisi penjelasan panjang bahwa ombak tinggi bukan salah biro dan bahwa peserta seharusnya mengecek sendiri cuaca.
3. Balasan memuat kode diskon untuk semua pembaca ulasan agar kesan buruk hilang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah.

1. Mengakui bagian kesalahan (tidak ada kabar), meminta maaf, dan menyelesaikan langsung → **benar**.
2. Membela diri dan menyalahkan wisatawan → **salah**.
3. Diskon massal tidak menyelesaikan keluhan sebenarnya → **salah**.

Jawaban: Benar, Salah, Salah. Penyebab pembatalan memang di luar kendali, tetapi tidak adanya kabar adalah kesalahan biro, dan itulah yang diakui.

Contoh 4: Menyusun laporan keluhan

Pada pukul 20.15 (2027), Pak Rudy menyampaikan bahwa kamar yang diberikan hotel berukuran lebih kecil daripada yang dijanjikan dalam paket. Pemandu Lina menghubungi hotel, yang menyatakan kamar sesuai pesanan tersedia besok pukul 11.00. Pak Rudy setuju pindah besok dan menerima kompensasi makan malam sesuai kebijakan. Susun laporan lima baris.

Langkah.

1. **Waktu dan tempat:** 20.15, lobi hotel.
2. **Siapa:** Pak Rudy, peserta paket tiga hari.
3. **Apa:** kamar lebih kecil daripada yang dijanjikan paket.
4. **Tindakan:** menghubungi hotel, memastikan kamar sesuai tersedia besok pukul 11.00, menyepakati pindah, menawarkan kompensasi makan malam.
5. **Hasil dan tindak lanjut:** peserta setuju; lakukan pemindahan pukul 11.00 dan pastikan; minta hotel menyesuaikan tipe kamar pada pesanan berikutnya.

Jawaban: laporan lima baris yang faktual: waktu, siapa, apa, tindakan, hasil dan tindak lanjut.

❖ PETA KONSEP

Gambar 4.23 merangkum jenis keluhan, langkah *service recovery*, wewenang, solusi yang disepakati, alergi, ulasan daring, beberapa keluhan, pencegahan, dan cara berbicara.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan



Gambar 4.23 Peta konsep penanganan keluhan dan service recovery. Sumber: digambar oleh Tim Next Level Study Indonesia.

▲ STRATEGI DAN JEBAKAN

1. **Golongkan keluhan:** fasilitas, pelayanan, jadwal dan komunikasi, kesehatan, kehilangan, di luar kendali.
2. **Terapkan urutan:** dengarkan dan minta maaf, pastikan fakta, selesaikan (disepakati), kompensasi wajar, tindak lanjut.
3. **Periksa wewenang:** potongan harga atau uang hanya oleh manajer; pemandu menawarkan kompensasi sesuai kebijakan.
4. **Periksa penyebab:** kompensasi untuk kesalahan pemasok atau biro, bukan untuk badai.
5. **Pilih jawaban yang menyelesaikan masalah di sumbernya** dan menindaklanjuti.

Jebakan yang sering dipasang:

- **Satu cara untuk semua keluhan** (potongan harga semua).
- **Janji potongan harga** yang bukan wewenang pemandu.
- **Membela diri** pada keluhan yang sebenarnya kesalahan sendiri.
- **Memutuskan sepihak** tanpa menanyakan keinginan wisatawan (pindah hotel tengah malam).
- **Menunda** sampai besok untuk hal yang bisa dipastikan malam itu.
- **Menyalahkan wisatawan** ("barang pribadi tanggung jawab pemilik").
- **Menghapus atau meminta menghapus** ulasan yang jujur.
- **Diskon massal** kepada semua pembaca ulasan.
- **Mengabaikan keluhan** karena penyebabnya di luar kendali.
- **Tidak melapor** sehingga masalah berulang.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

> Contoh salah tafsir: seorang siswa menilai benar tindakan pemandu yang tidak memberi kabar kepada wisatawan yang kehilangan ponsel karena "belum ada hasil pencarian, jadi tidak ada yang perlu disampaikan". Tidak adanya hasil tetap perlu dikabarkan. Kabar berkala menenangkan wisatawan dan menunjukkan tanggung jawab.

• BEDAH SOAL PREDIKSI

Soal berikut menggabungkan tiga prinsip: mendengar dan meminta maaf, memperbaiki masalah inti, dan tidak menjanjikan kompensasi di luar wewenang. Nilai tiap pernyataan dengan tiga prinsip itu.

►. Emma, wisatawan dari Belanda, sudah mencantumkan alergi kacang saat memesan paket tur pada 2027. Saat makan siang, ia menemukan taburan kacang di hidangannya dan langsung menyampaikan keluhan kepada pemandu, Bima. Emma belum memakan hidangan itu dan tidak mengalami reaksi alergi. Restoran berada dalam daftar mitra biro dan akan dipakai lagi oleh rombongan lain minggu depan. Pemberian potongan harga paket hanya dapat diputuskan oleh manajer biro.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bima meminta hidangan pengganti dan memastikan langsung kepada juru masak bahwa hidangan itu bebas kacang.	○	○
Bima melaporkan kejadian ini kepada biro agar catatan alergi peserta diteruskan lebih jelas ke restoran mitra.	○	○
Agar Emma segera tenang, Bima sebaiknya langsung menjanjikan potongan harga paket saat itu juga.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pembahasan **Kunci: 1B 2B 3S**

Konsep: Service recovery dilakukan sesuai wewenang: pemandu memperbaiki masalah di lapangan dan melapor, sedangkan kompensasi berupa uang atau potongan harga diputuskan pihak yang berwenang.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Memperbaiki masalah inti dengan memastikan ke sumbernya, bukan hanya ke pelayan.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Tindak lanjut mencegah kejadian yang sama pada rombongan lain minggu depan.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: kompensasi memang bagian service recovery, tetapi potongan harga bukan wewenang Bima; janji yang belum tentu disetujui manajer dapat menimbulkan keluhan baru.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

✎ LATIHAN

Golongkan jenis keluhan dan periksa wewenang sebelum menilai pilihan.

1. Keluarga Pak Hasan (4 orang) membeli paket dengan "kamar menghadap laut". Pukul 21.00 (2027) mereka mendapati kamarnya menghadap tempat parkir karena hotel kelebihan pemesanan. Pak Hasan menyampaikan keluhannya kepada pemandu, Tika, dengan nada kecewa. Hotel menyatakan kamar menghadap laut baru tersedia besok pukul 12.00. Biro memiliki kebijakan kompensasi berupa makan malam atau tur tambahan untuk keluhan yang sah.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tindakan Tika yang sesuai prinsip service recovery adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memindahkan keluarga ke hotel lain malam itu juga sebelum menanyakan keinginan mereka.

☐ B. Mendengarkan keluhan sampai selesai lalu meminta maaf atas ketidaksesuaian kamar.

☐ C. Memastikan kepada hotel jam pindah kamar besok, lalu menyampaikannya kepada keluarga.

☐ D. Menunggu kepastian dari hotel besok pagi sebelum menyampaikan solusi apa pun malam ini.

☐ E. Menawarkan kompensasi sesuai kebijakan biro, misalnya makan malam atau tur tambahan.

2. Pada 2027 seorang wisatawan menulis ulasan bintang 1 di sebuah OTA: "Tur berangkat terlambat 2 jam dan pemandu tidak menjelaskan alasannya." Hasil pengecekan biro: keterlambatan terjadi karena bus terjebak kecelakaan lalu lintas, tetapi pemandu memang tidak memberi kabar kepada peserta. Ulasan itu sudah dibaca banyak calon pelanggan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tanggapan biro yang paling tepat adalah ....

A. Membalas ulasan dengan menjelaskan bahwa terlambatnya bus karena kecelakaan, bukan kesalahan biro

B. Membalas dengan permintaan maaf, lalu menghubungi wisatawan itu untuk mendengar dan menyelesaikan

C. Meminta OTA menghapus ulasan itu karena dapat merusak nama baik biro di mata calon pelanggan

D. Membalas dengan permintaan maaf umum dan memberi kode diskon kepada semua pembaca ulasan

E. Membalas dengan permintaan maaf dan penjelasan penyebabnya, tanpa menghubungi wisatawan itu

3. Pada 2027, setelah tiba di hotel, seorang wisatawan panik karena dompetnya tidak ada. Ia yakin dompet itu terjatuh di kursi bus yang baru saja meninggalkan hotel menuju pool. Ia menyampaikannya kepada pemandu, Gita, dengan suara cemas.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Gita segera menghubungi sopir agar memeriksa kursi bus dan mengamankan dompet bila ditemukan.	○	○
Gita meminta wisatawan itu menghubungi sendiri kantor perusahaan bus esok hari karena barang pribadi tanggung jawab pemiliknya.	○	○
Gita memberi kabar perkembangan pencarian kepada wisatawan sampai ada kepastian hasilnya.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Pada satu malam di Ciwidey tahun 2027, pemandu Novi menerima tiga keluhan: (1) AC kamar seorang peserta rusak; (2) pelayan restoran makan malam bersikap kasar kepada seorang peserta; (3) peserta kecewa karena kunjungan kebun teh esok hari dibatalkan akibat hujan badai. Biro memiliki kebijakan kompensasi hanya untuk kesalahan pemasok atau biro.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Penanganan yang tepat adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Ketiga keluhan ditangani dengan cara yang sama, yaitu memberi potongan harga paket.

☐ B. Keluhan AC ditangani dengan meminta hotel memperbaiki atau memindahkan kamar malam itu.

☐ C. Keluhan pembatalan karena badai tidak perlu ditanggapi karena berada di luar kendali biro.

☐ D. Keluhan sikap pelayan disampaikan kepada pengelola restoran, disertai permintaan maaf kepada peserta.

☐ E. Untuk keluhan pembatalan, Novi menawarkan kegiatan pengganti di dalam ruangan bila tersedia.

Kunci singkat: 1. B, C, E 2. B 3. 1B 2S 3B 4. B, D, E

✔ PERIKSA DIRI

- Mengapa memberi potongan harga untuk semua keluhan, termasuk keluhan karena badai, adalah keliru?
- Apa yang boleh diputuskan pemandu dan apa yang menjadi wewenang manajer dalam hal kompensasi?
- **Yang harus kuingat:** golongkan keluhan; urutan: dengar dan minta maaf, pastikan fakta, selesaikan (disepakati), kompensasi wajar sesuai wewenang, tindak lanjut; potongan harga hanya manajer; kompensasi untuk kesalahan pemasok atau biro, bukan untuk badai; tanggapi ulasan dengan mengakui dan menyelesaikan langsung; laporkan untuk mencegah terulang.

Latihan interaktif di LMS

Sub bab 4.5: kerjakan latihannya dan lihat progresmu.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-4.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 4

SMKULP-KB4

Jumlah soal: 25 **Waktu anjuran:** 60 menit

Kerjakan sendiri dan berwaktu. Setelah selesai, cocokkan dengan kunci di Bagian D, isi tabel skor, lalu lihat anjuran di bawahnya.

Kerjakan Kuis Bab 4 di LMS

Skor dan progresmu tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-KB4

1. Pada 2027 pemandu Teguh membawa 15 wisatawan ke sebuah desa adat. Saat warga menjalankan upacara kecil di halaman rumah, beberapa wisatawan ingin memotret dari dekat. Tokoh adat meminta pengunjung tidak mendekat dan tidak memotret tanpa izin. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Teguh menyampaikan permintaan tokoh adat kepada wisatawan sebelum mereka mendekati upacara.	○	○
Karena sudah membayar tiket masuk desa, wisatawan berhak memotret upacara dari jarak sedekat apa pun.	○	○
Teguh dapat menyarankan memotret dari jarak yang diizinkan setelah meminta izin kepada tokoh adat.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Setelah tur selesai pada 2027, pemandu Bagas masih memegang daftar nama dan nomor ponsel 30 peserta dari biro. Teman Bagas yang membuka usaha oleh-oleh meminta daftar itu untuk mengirim promosi. Aturan biro: data peserta hanya dipakai untuk keperluan perjalanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Bagas yang sesuai etika adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menolak memberikan daftar karena data peserta bukan miliknya untuk dibagikan.
☐ B. Memberikan daftar karena nomor ponsel bukan rahasia dan promosi dapat menguntungkan peserta.
☐ C. Memberikan nomor peserta yang akrab dengannya saja tanpa meminta izin mereka terlebih dahulu.
☐ D. Menawarkan kepada temannya agar menitipkan brosur melalui biro bila biro mengizinkan.
☐ E. Menyerahkan kembali atau menghapus daftar itu setelah tur selesai sesuai aturan biro.

3. Di sebuah gua wisata, pemandu Wulan ditanya apakah cerita tentang putri yang berubah menjadi batu benar-benar terjadi. Wulan tahu cerita itu adalah legenda yang diwariskan warga dan bukan peristiwa yang terbukti. Pengelola gua menyukai cerita itu karena menarik wisatawan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Wulan yang sesuai etika pemandu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyatakan bahwa kejadian itu benar-benar terjadi agar wisatawan terkesan dan merasa puas.
☐ B. Menjelaskan bahwa itu legenda yang diceritakan turun-temurun oleh warga setempat.
☐ C. Menceritakan legenda itu dengan menarik sambil membedakannya dari penjelasan ilmiah tentang terbentuknya batu gua.
☐ D. Menyampaikan bahwa ia akan memeriksa bila ada hal yang belum ia ketahui dengan pasti.
☐ E. Menolak menceritakan legenda karena dianggap tidak ilmiah dan mengurangi wibawa pemandu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

4. Rombongan 22 wisatawan tiba di hotel pukul 15.30 setelah transfer dari bandara pada 2027. Pemandu Sari sudah memegang daftar kamar dari resepsionis dan hotel mulai menyiapkan kunci. Wisatawan tampak lelah dan ingin segera beristirahat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Sari yang paling tepat setelah rombongan tiba adalah ....

A. membagikan kunci sesuai daftar kamar, menyampaikan jam sarapan dan jam kumpul besok, dan memastikan semua masuk kamar
B. membiarkan wisatawan mengurus kunci dan kopernya sendiri lalu pulang karena tugas transfer sudah selesai sepenuhnya
C. mengadakan pertemuan satu jam di lobi untuk membahas seluruh itinerary tiga hari walaupun wisatawan sudah kelelahan
D. meminta wisatawan menunggu di bus sampai semua koper diantar ke kamar masing-masing oleh petugas hotel
E. membagikan kunci kamar lalu langsung meninggalkan hotel tanpa menyampaikan informasi untuk esok hari

5. Di pantai berkarang yang menjadi kawasan konservasi, seorang wisatawan ingin membawa pulang sepotong karang dan beberapa kerang besar sebagai suvenir. Ia berkata benda itu sudah mati dan banyak wisatawan lain melakukan hal serupa. Pemandu Fajar tahu pengambilan karang dan biota dari kawasan itu dilarang, dan pengelola menjual kerajinan resmi yang tidak diambil dari alam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Fajar yang paling tepat adalah ....

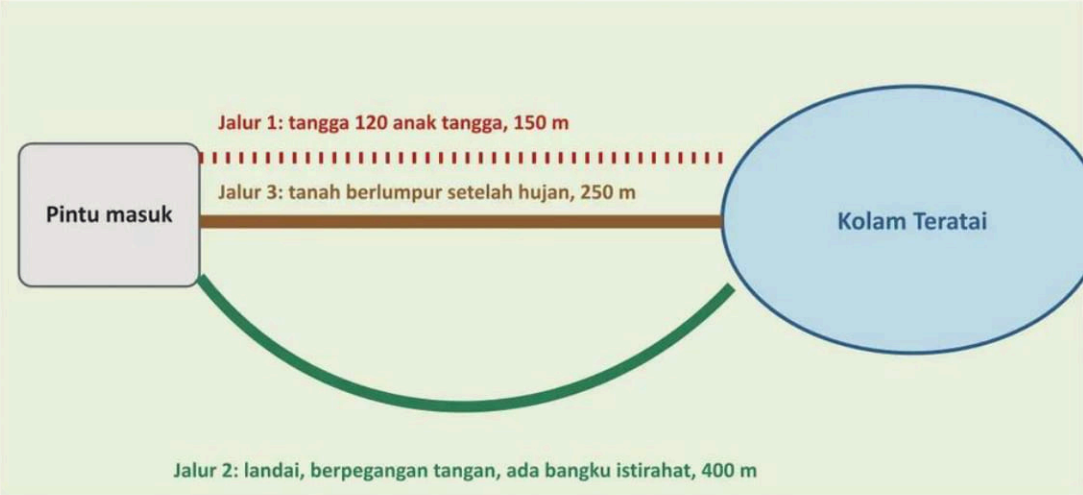
A. membiarkan karena benda yang sudah mati dianggap tidak merusak kawasan dan banyak wisatawan lain melakukan hal yang sama
B. mengizinkan satu potong kecil saja asalkan wisatawan tidak memperlihatkannya kepada rombongan lain atau petugas
C. meminta wisatawan memotret benda itu lalu mengembalikannya dan langsung melaporkan wisatawan tersebut kepada petugas jaga kawasan konservasi
D. menyarankan membawa karang dengan menyembunyikannya di dalam tas agar tidak diperiksa oleh petugas di pintu keluar
E. menjelaskan larangan dan alasannya dengan sopan, meminta benda dikembalikan, dan menawarkan suvenir resmi pengelola

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Pemandu Hesti memimpin 26 peserta di Taman Teratai pada 2027: 22 dewasa sehat, 3 lansia, dan 1 peserta berkursi roda. Hujan deras turun kemarin. Rombongan menuju Kolam Teratai dari pintu masuk dan harus tiba dalam 30 menit. Denah taman terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan Hesti yang paling tepat adalah ....

Denah Taman Teratai

Tiruan denah. Hujan deras turun kemarin. Jarak ditulis pada tiap jalur.



A. melalui jalur 1 karena paling pendek (150 m) dan sebagian besar peserta sehat dan mampu menaikinya dengan cepat
B. melalui jalur 3 karena tidak ada tangga dan jaraknya lebih pendek daripada jalur yang landai berkelok
C. membagi rombongan: peserta sehat melalui jalur 1 dan peserta lainnya melalui jalur 2 agar semua tiba lebih cepat
D. melalui jalur 2 bersama-sama, dengan jeda di bangku istirahat bila ada yang lelah
E. membatalkan kunjungan ke Kolam Teratai karena tidak ada jalur yang sempurna bagi seluruh peserta

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

7. Pemandu Satria memberi waktu bebas 90 menit kepada 20 peserta di sebuah kota wisata pada 2027, mulai pukul 14.00 dan kembali ke titik temu pukul 15.30. Aturannya: tiap kelompok minimal 3 orang demi keselamatan, dan perjalanan pergi, kegiatan, serta pulang harus selesai dalam 90 menit. Lima kelompok mengajukan rencana.

Kelompok	Peserta	Tujuan	Jalan kaki sekali jalan	Lama kegiatan
1	5	Pasar seni	20 menit	40 menit
2	2	Kafe tepi danau	10 menit	45 menit
3	6	Kebun binatang mini	30 menit	45 menit
4	4	Museum	15 menit	50 menit
5	3	Menara pandang	25 menit	40 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kelompok yang boleh berangkat sesuai aturan adalah ....

A. kelompok 1, 4, dan 5
B. kelompok 1, 2, dan 4
C. kelompok 1, 3, dan 4
D. kelompok 3, 4, dan 5
E. semua kelompok, asalkan mereka berjanji kembali tepat waktu dan membawa ponsel masing-masing

8. Setelah tur sehari selesai pada 2027, seorang wisatawan memberikan amplop kecil berisi uang kepada pemandu Ilham sambil mengucapkan terima kasih atas pelayanannya. Ilham tidak pernah meminta imbalan tambahan, dan biro tidak melarang pemandu menerima tip sukarela.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Ilham yang paling sesuai etika adalah ....

A. menolak dengan tegas sambil mengatakan bahwa semua pemandu dilarang menerima pemberian apa pun dari wisatawan
B. menerima dengan ucapan terima kasih tanpa menyebut-nyebut jumlahnya
C. membuka amplop di depan rombongan agar semua orang tahu bahwa pelayanannya dihargai dan layak mendapat imbalan
D. meminta wisatawan lain ikut memberi agar jumlahnya sama dengan tip dari wisatawan yang pertama tadi
E. menerima dan berjanji menambah layanan khusus pada tur berikutnya bagi wisatawan yang memberi tip

9. Pemandu Rizal memimpin 18 peserta menyusuri jalur hutan pendek yang sempit pada 2027. Peserta terdiri atas remaja dan dewasa dengan kecepatan jalan berbeda-beda. Rizal ditemani seorang asisten pemandu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Posisi dan tempo memimpin yang paling tepat adalah ....

A. Rizal di depan dengan tempo cepat agar waktu cukup, sedangkan peserta yang tertinggal menyusul sendiri mengikuti jejak rombongan
B. Rizal di belakang rombongan agar dapat mengawasi semua peserta, sedangkan asisten berjalan di depan dengan tempo cepat
C. Rizal di depan dengan tempo mengikuti peserta paling lambat dan asisten di belakang sebagai penyapu rombongan
D. Rizal dan asisten berjalan berdampingan di depan agar mudah berbincang dan menjelaskan sepanjang jalur kepada peserta
E. peserta dibiarkan berjalan bebas menurut kecepatan masing-masing sementara Rizal dan asisten menunggu di titik akhir jalur

10. Dalam tur sehari pada 2027, peserta bernama Pak Doni terus menjawab semua pertanyaan pemandu Lina dan sering memotong penjelasannya, sehingga peserta lain mulai enggan bertanya. Pak Doni ramah dan tidak bermaksud buruk. Rombongan berjumlah 24 orang dan tur masih tersisa tiga jam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Lina yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberi kesempatan bergiliran kepada peserta lain, misalnya dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada mereka.
☐ B. Berterima kasih atas antusiasme Pak Doni, lalu menyampaikan dengan sopan di sela kegiatan bahwa peserta lain juga perlu giliran.
☐ C. Menegur Pak Doni di depan seluruh rombongan agar peserta lain melihat bahwa pemandu bersikap tegas.
☐ D. Mengabaikan semua pertanyaan Pak Doni sepanjang sisa tur supaya ia berhenti ikut menjawab.
☐ E. Memberi Pak Doni peran membantu, seperti membagikan lembar kegiatan, agar antusiasmenya tersalurkan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Petugas transfer Doni menunggu 14 wisatawan di pintu kedatangan bandara pada 2027. Setelah 40 menit, 13 orang sudah naik bus, tetapi Ibu Kirana belum muncul. Papan informasi menunjukkan seluruh penumpang pesawat itu sudah keluar dari area bagasi, dan ponsel Ibu Kirana tidak aktif. Hotel meminta kabar jam tiba rombongan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Doni yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memberangkatkan bus ke hotel sekarang tanpa memberi tahu siapa pun tentang peserta yang belum muncul.
☐ B. Menghubungi biro dan petugas bandara atau maskapai untuk menelusuri keberadaan Ibu Kirana.
☐ C. Meminta rekan menunggu di pintu kedatangan sementara bus membawa 13 peserta lain ke hotel.
☐ D. Meminta 13 peserta menunggu di bus tanpa batas waktu sampai Ibu Kirana ditemukan.
☐ E. Mengabari hotel tentang satu peserta yang belum muncul dan perkiraan jam tiba bus.

12. Pada 2027 pemandu Putra menerima keluhan wisatawan karena kamar hotel berbau apek. Putra mendengarkan dengan tenang. Hotel dapat memindahkan wisatawan ke kamar lain dalam 15 menit. Kebijakan biro: pemandu boleh menawarkan pemindahan kamar, sedangkan potongan harga paket hanya dapat diputuskan manajer.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Putra boleh langsung menjanjikan potongan harga paket agar wisatawan merasa puas.	○	○
Putra meminta maaf dan menawarkan pemindahan kamar yang dapat dilakukan hotel dalam 15 menit.	○	○
Putra sebaiknya menunggu tur berakhir sebelum menanggapi keluhan supaya tidak mengganggu jadwal.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pemandu Raka memimpin tur kuliner malam untuk 16 wisatawan pada 2027. Selama tur ia menerima beberapa pesan dari teman dan dari kelompok kerja biro. Ia juga ingin mengunggah foto tur ke media sosial.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perilaku Raka yang sesuai standar adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memeriksa ponsel hanya untuk pesan terkait pekerjaan di sela waktu istirahat rombongan.
☐ B. Membalas pesan teman yang panjang saat menjelaskan kepada wisatawan agar tidak tertunda.
☐ C. Mengunggah foto wisatawan hanya setelah meminta izin kepada mereka.
☐ D. Menyetel nada dering keras agar tidak terlewat pesan penting walaupun mengganggu penjelasan.
☐ E. Menjaga ponsel dalam mode senyap atau getar dan menjawab panggilan penting dengan singkat.

14. Dalam tur malam di kota, seorang wisatawan dewasa terus melontarkan lelucon bernada merendahkan kepada pemandu perempuan, Mita, dan sebagian rombongan tertawa. Mita tidak nyaman, tetapi tur masih tersisa satu jam. Biro menetapkan agar pemandu tetap profesional dan menjaga kenyamanan seluruh peserta.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Mita yang paling tepat adalah ....

A. membalas dengan lelucon serupa agar suasana tetap akrab dan wisatawan itu berhenti dengan sendirinya setelah merasa dihargai
B. menghentikan tur saat itu juga dan meminta seluruh rombongan kembali ke bus tanpa memberi penjelasan kepada peserta lain
C. membiarkan semuanya karena wisatawan adalah pelanggan yang harus selalu dilayani tanpa batas apa pun dari pemandu
D. menegur wisatawan itu dengan suara keras dan nada marah di depan seluruh rombongan agar peserta lain berhenti tertawa
E. menanggapi dengan tenang dan tegas bahwa candaan itu kurang pantas, mengalihkan ke topik tur, dan melapor ke biro bila berlanjut

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Seorang wisatawan menghampiri pemandu Nanda dengan wajah kesal karena makan siang rombongan disajikan lebih dari satu jam lebih lambat dari jadwal. Ia berbicara dengan suara tinggi di depan peserta lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah pertama Nanda yang paling tepat adalah ....

A. menjelaskan penyebab keterlambatan restoran secara panjang lebar sebelum wisatawan selesai berbicara menyampaikan keluhannya
B. meminta wisatawan tenang karena marah tidak akan menyelesaikan masalah dan membuat peserta lain tidak nyaman
C. meminta wisatawan mengajukan keluhan tertulis kepada biro setelah tur selesai agar tidak mengganggu jalannya kegiatan
D. mendengarkan sampai selesai tanpa menyela, lalu meminta maaf atas ketidaknyamanan itu
E. menawarkan potongan harga paket agar wisatawan segera berhenti berbicara dan suasana kembali tenang

16. Rombongan 30 wisatawan akan check-out dan menuju bandara besok pukul 07.00 pada 2027. Sekarang pukul 20.00, dan pemandu Nita sedang menyiapkan tugas malam ini. Wisatawan masih berada di ruang makan hotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang paling tepat dilakukan Nita malam ini adalah ....

A. menunggu sampai pagi hari untuk mengumumkan jam kumpul agar peserta tidak lupa karena pengumuman terlalu awal
B. mengumumkan jam dan titik kumpul, mengingatkan koper dan tagihan pribadi, serta mengonfirmasi kendaraan dan hotel
C. meminta peserta mengurus sendiri jam berangkat ke bandara karena tiap peserta memiliki jam penerbangan yang berbeda
D. memberi tahu sopir lewat pesan singkat lalu menganggap seluruh peserta akan menyesuaikan jadwal berangkat dengan sendirinya
E. menunda konfirmasi kendaraan sampai pagi supaya jadwal tidak berubah karena perubahan yang mungkin terjadi malam hari

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Penyelia biro memeriksa penampilan lima petugas transfer sebelum bertugas pada 2027. Standar: seragam bersih dan rapi, sepatu tertutup bersih, name tag terpasang, rambut dan kuku rapi, serta tanpa bau badan atau bau rokok.

Petugas	Seragam	Sepatu	Name tag	Rambut dan kuku	Aroma
Adi	bersih, rapi	tertutup, bersih	terpasang	rapi	normal
Beni	kusut	tertutup, bersih	terpasang	rapi	normal
Candra	bersih, rapi	sandal	terpasang	rapi	normal
Dodi	bersih, rapi	tertutup, bersih	tidak ada	rapi	bau rokok
Edo	bersih, rapi	tertutup, bersih	terpasang	kuku panjang dan kotor	normal

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindak lanjut yang sesuai standar adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Adi diminta mengganti seragamnya karena semua petugas harus memakai seragam baru.
☐ B. Beni menyetrika atau mengganti seragam yang kusut sebelum bertugas.
☐ C. Candra boleh bertugas dengan sandal karena sandal nyaman bagi petugas yang banyak berjalan.
☐ D. Dodi memasang name tag dan menghilangkan bau rokok sebelum bertugas.
☐ E. Edo merapikan dan membersihkan kukunya sebelum bertugas.

18. Seorang wisatawan bertanya kepada pemandu Dewi tentang tahun pembangunan benteng yang sedang dikunjungi. Dewi tidak yakin antara dua tahun yang berbeda dan belum pernah memeriksa catatan resmi. Rombongan 20 orang mendengarkan jawabannya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Dewi yang paling tepat adalah ....

A. mengaku belum yakin, memeriksanya pada catatan pengelola, lalu memberi jawaban setelahnya
B. menyebut salah satu tahun dengan yakin agar wibawa pemandu tetap terjaga dan wisatawan merasa puas dengan jawabannya
C. mengalihkan pembicaraan ke hal lain tanpa menjawab agar tidak terlihat bingung di depan seluruh rombongan
D. meminta wisatawan mencari jawabannya sendiri pada ponsel karena menjawab pertanyaan bukan tugas utama pemandu
E. menyebut kedua tahun itu tanpa penjelasan sehingga wisatawan memilih sendiri tahun yang menurut mereka benar

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Biro memiliki kebijakan kompensasi bagi keluhan yang sah (kesalahan biro atau pemasok).

Tingkat gangguan	Contoh	Kompensasi oleh pemandu
Ringan	keterlambatan sampai 30 menit	permintaan maaf dan minuman
Sedang	keterlambatan 31–90 menit atau layanan kurang sesuai	permintaan maaf dan makanan atau kegiatan tambahan
Berat	kegiatan utama batal karena kesalahan biro	permintaan maaf, kegiatan pengganti, dan laporan ke manajer untuk potongan harga

Pada 2027, bus penjemput rombongan 20 orang di Yogyakarta tiba 75 menit lebih lambat karena sopir salah menjadwalkan. Kunjungan candi tetap berlangsung tetapi dipersingkat 30 menit. Seorang peserta mengeluh dengan sopan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan pemandu yang paling tepat adalah ....

A. meminta maaf dan memberi minuman saja karena kunjungan candi tetap berlangsung walaupun waktunya berkurang
B. meminta maaf dan menawarkan makanan atau kegiatan tambahan
C. meminta maaf lalu langsung menjanjikan potongan harga seluruh paket kepada peserta tanpa menunggu keputusan manajer biro
D. meminta maaf, menawarkan kegiatan pengganti, dan melaporkan kepada manajer agar peserta memperoleh potongan harga paket
E. menjelaskan bahwa kunjungan candi tetap berlangsung sehingga keluhan tidak perlu ditanggapi dengan kompensasi apa pun

20. Pada 2027 pemandu Lintang diberi tahu seorang wisatawan bahwa kopernya tidak ikut diturunkan dari bagasi bus saat tiba di hotel. Wisatawan itu panik dan berbicara keras di lobi yang ramai. Bus masih berada di halaman hotel dan sopirnya dapat dihubungi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Lintang mengajak wisatawan berbicara di sudut lobi yang lebih tenang sambil menghubungi sopir.	○	○
Lintang memberi kabar perkembangan pencarian kepada wisatawan sampai kopernya ditemukan.	○	○
Lintang meminta wisatawan mengurus sendiri koper itu karena barang pribadi tanggung jawab pemiliknya.	○	○

21. Petugas transfer Reza menjemput rombongan 25 orang yang naik pesawat dari Banjarmasin pada 2027 (papan informasi pada gambar). Setelah mendarat, pengambilan bagasi memerlukan 30 menit, dan perjalanan bus dari bandara ke hotel memerlukan 50

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menit.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Perkiraan jam rombongan tiba di hotel adalah ....

Papan informasi kedatangan

Tiruan papan informasi bandara; kode penerbangan fiktif.

Penerbangan	Asal	Jadwal tiba	Perkiraan tiba	Status
NL 214	Surabaya	13.20	**13.20**	Tepat waktu
NL 318	Banjarmasin	14.10	**15.05**	Terlambat
NL 422	Makassar	14.30	**14.30**	Tepat waktu

A. pukul 15.30
B. pukul 15.35
C. pukul 15.50
D. pukul 15.55
E. pukul 16.25

22. Pada 2027 pemandu Tari mengatur transfer out 28 wisatawan ke bandara pada hari Sabtu. Rincian waktu:

Tahap	Waktu
Pesawat berangkat	11.30
Check-in di loket ditutup	60 menit sebelum berangkat
Turun dari bus dan mengurus bagasi di bandara	15 menit
Perjalanan hotel ke bandara (normal)	55 menit
Tambahan waktu karena kemacetan akhir pekan	20 menit
Berkumpul di lobi sebelum bus berangkat	15 menit

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Paling lambat pukul berapa rombongan harus berkumpul di lobi?

A. 09.05
B. 09.00
C. 08.45
D. 08.30
E. 08.15

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pemandu Yuni akan memandu rombongan wisata religi ke kompleks makam dan masjid tua pada 2027. Pengelola meminta pengunjung berpakaian sopan dan menutup bahu serta lutut. Yuni biasa memakai kaus tanpa lengan dan celana pendek saat memandu di pantai. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Penampilan Yuni yang paling tepat adalah ....

A. tetap berpakaian seperti saat memandu di pantai karena pemandu perlu terlihat santai dan akrab dengan rombongan
B. berpakaian seperti di pantai dan membawa selendang yang baru dipakai bila ditegur oleh petugas pengelola
C. berpakaian formal yang mewah dan berperhiasan agar terlihat berwibawa dan dihormati oleh wisatawan
D. berpakaian sopan yang menutup bahu dan lutut serta rapi dan bersih
E. menyerahkan tugas memandu kepada rekan yang berpakaian sopan tanpa memberi tahu biro maupun rombongan

24. Seorang wisatawan mengirim pesan singkat kepada biro pada 2027 dengan nada marah: tur snorkeling kemarin dipersingkat karena cuaca, dan ia menuntut uang kembali penuh serta mengancam menulis ulasan buruk. Pemandu Arini ikut dalam tur itu. Kebijakan biro: pengembalian dana hanya diputuskan manajer, dan pembatalan karena cuaca tidak termasuk kesalahan biro.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Arini yang paling tepat adalah ....

A. menolak tuntutan itu dengan menyebut kebijakan biro tanpa memberi kesempatan wisatawan menjelaskan kekecewaannya lalu menyarankan wisatawan menghubungi kantor biro pada jam kerja dan mengakhiri percakapan
B. menjanjikan pengembalian dana penuh saat itu juga agar wisatawan tidak menulis ulasan buruk di internet tentang biro
C. meminta maaf atas kekecewaannya, menjelaskan keputusan cuaca demi keselamatan, meneruskan permintaannya kepada manajer, dan menawarkan kegiatan pengganti bila ada
D. meminta wisatawan tidak menulis ulasan dan menawarkan hadiah dari uang pribadi Arini sebagai imbalan agar permintaan itu dituruti
E. mengabaikan pesan itu sampai wisatawan lebih tenang karena tuntutan pengembalian dana tidak sesuai dengan kebijakan biro

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada 2027 kapal wisata yang membawa 30 peserta ke pulau terlambat dua jam karena kerusakan mesin ringan di dermaga. Peserta gelisah di ruang tunggu, sebagian bertanya apakah acara dibatalkan, dan seorang anak menangis kepanasan. Pemandu Wisnu menghubungi pengelola kapal dan mengetahui kapal pengganti baru dapat berlayar dua jam lagi. Kegiatan di pulau masih dapat dilakukan dengan waktu lebih pendek.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Wisnu yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyampaikan keadaan sebenarnya, perkiraan jam berangkat, dan rencana kegiatan yang disesuaikan kepada seluruh peserta.

☐ B. Menyediakan minuman dan tempat berteduh yang nyaman bagi peserta, terutama anak kecil, selama menunggu.

☐ C. Mengatakan bahwa kapal akan berangkat sebentar lagi agar peserta tidak gelisah walaupun belum pasti.

☐ D. Melaporkan kejadian kepada biro, mencatat keluhan peserta, dan menyampaikan kompensasi bila ada.

☐ E. Membatalkan seluruh acara tanpa berdiskusi dengan peserta agar tidak ada yang kecewa kemudian.

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu	6, 7, 9, 10	___ / 4	Ulangi hlm. 243
Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata	1, 2, 3, 5, 8	___ / 5	Ulangi hlm. 255
Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out	4, 11, 16, 21, 22	___ / 5	Ulangi hlm. 267
Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality	13, 14, 17, 18, 23	___ / 5	Ulangi hlm. 281
Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery	12, 15, 19, 20, 24, 25	___ / 6	Ulangi hlm. 292

Skor 70 % atau lebih: lanjut ke bab berikutnya. Skor 50–69 %: ulangi sub bab pada tabel yang kurang dari separuh benar. Skor di bawah 50 %: baca ulang bab ini dari awal. (Angka ini anjuran belajar, bukan prediksi nilai TKA.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian C · Simulasi TKA

Kerjakan setelah semua bab selesai. Kerjakan tiap simulasi dalam sekali duduk sesuai waktunya, tanpa membuka materi.

Daftar simulasi

Simulasi	Jumlah soal	Waktu	Kode LMS
Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKULP-FIN1
Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKULP-FIN2
Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026	25 soal	60 menit	SMKULP-FIN3

Saran: beri jeda beberapa hari antarsimulasi. Setelah tiap simulasi, cocokkan jawaban di Bagian D lalu ulangi sub bab yang ditunjuk tabel anjuran sebelum mengerjakan simulasi berikutnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

SMKULP-FIN1

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 1 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-FIN1

1. Pada 2027 sebuah biro di Bukittinggi menerima pemesanan paket lewat formulir daring di situsnya. Setiap hari staf menerima banyak telepon dari pelanggan yang menanyakan apakah pesanan mereka sudah masuk, karena setelah mengisi formulir mereka tidak menerima pemberitahuan apa pun. Biro ingin mengurangi telepon semacam itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Perbaikan yang paling tepat dilakukan pada sistem pemesanan daring adalah ....

A. Menampilkan tulisan terima kasih di layar setelah formulir dikirim
B. Membalas setiap pesanan lewat surel secara manual di akhir hari kerja
C. Memasang nomor telepon kantor yang lebih besar di halaman formulir
D. Mengirim konfirmasi otomatis berisi kode dan rincian pesanan
E. Mengirim promosi paket lain secara otomatis setelah formulir dikirim

2. Pada Mei 2027 sebuah event organizer menyelenggarakan pameran wisata tiga hari di gedung konvensi Balikpapan. Event organizer menyewa gedung dari pengelolanya, sedangkan 60 biro perjalanan dari berbagai kota membuka stan dan menawarkan diskon khusus pameran. Banyak peserta stan dari luar kota menginap di hotel sekitar gedung. Pameran dibuka gratis untuk umum.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang pameran tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pengelola gedung berperan sebagai pemasok layanan bagi event organizer.
☐ B. Hotel di sekitar gedung ikut memperoleh manfaat dari peserta stan yang menginap.
☐ C. Biro yang membuka stan berperan sebagai penyelenggara pameran tersebut.
☐ D. Pengunjung tidak termasuk pasar karena mereka masuk pameran secara gratis.
☐ E. Diskon khusus pameran adalah cara biro menjangkau pasar yang datang ke stan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada 2027 Bayu mengantar 20 wisatawan menyeberang ke pulau dengan kapal kayu berkapasitas 25 orang, sudah termasuk awak. Kapal dikemudikan dua awak dan membawa 25 pelampung. Pengelola pelabuhan menetapkan batas tinggi gelombang yang aman untuk menyeberang. Saat akan berangkat, lima wisatawan dari rombongan lain meminta ikut karena kapal mereka masih lama datang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai prosedur keselamatan adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Memastikan pelampung tersedia untuk semua penumpang dan awak sebelum berangkat.
☐ B. Mengizinkan lima wisatawan lain ikut karena kapasitas kapal masih 25 orang.
☐ C. Meminta semua penumpang memakai pelampung sejak naik sampai turun dari kapal.
☐ D. Memeriksa tinggi gelombang dan menunda penyeberangan bila melewati batas aman.
☐ E. Meminta penumpang duduk tersebar seimbang dan tidak berdiri di haluan saat melaju.

4. Museum Kota Lama dikunjungi banyak wisatawan dari Belanda, Tiongkok, dan Korea, tetapi hanya memiliki dua pemandu. Pada 2027 pengelola ingin menyediakan panduan digital. Sinyal internet di beberapa ruang pamer sangat lemah. Isi panduan harus akurat dan mudah diperbarui karena koleksi pameran berganti setiap tiga bulan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan teknologi yang paling tepat adalah ....

A. Aplikasi audio berbagai bahasa yang diunduh di loket dan diputar luring
B. Kode QR di setiap koleksi yang memutar audio langsung dari server museum
C. Buklet panduan cetak dalam lima bahasa yang dibagikan gratis di pintu masuk
D. Video penjelasan berbahasa Inggris pada layar besar di dekat pintu masuk
E. Papan keterangan yang diterjemahkan wisatawan dengan aplikasi penerjemah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Rafi, siswa kelas XI SMK Usaha Layanan Pariwisata, bercita-cita menjadi pemandu museum profesional di kotanya pada 2027. Ia senang sejarah, tetapi belum pernah memandu wisatawan dan masih gugup berbicara di depan banyak orang. Museum di kotanya membuka program magang bagi siswa SMK.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah persiapan yang paling tepat bagi Rafi adalah ....

A. Menghafal semua tahun koleksi museum dari internet di rumah
B. Mengikuti uji kompetensi pemandu sekarang tanpa magang dulu
C. Magang di museum sambil berlatih bercerita, lalu ikut uji kompetensi
D. Menonton video pemandu terkenal setiap hari untuk meniru gayanya
E. Mengikuti kursus bahasa asing dulu sebelum mencoba memandu wisatawan

6. Pada 2027 sebuah kapal pesiar dengan 2.000 penumpang akan sandar di Pelabuhan Kota Lintang pukul 08.00–17.00. Penumpang menginap dan makan malam di kapal, dan semua harus sudah kembali ke kapal paling lambat pukul 16.00. Sebagian besar penumpang belum pernah ke kota itu dan tidak berbicara bahasa Indonesia. Sebuah biro lokal ingin ikut memperoleh manfaat dari kedatangan kapal tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Produk yang paling tepat disiapkan biro adalah ....

A. Paket makan malam di restoran kota bagi penumpang yang ingin turun
B. Tur singkat ber-bus, berpemandu bahasa asing, kembali sebelum 16.00
C. Paket tur dua hari ke taman nasional yang berjarak 4 jam dari kota
D. Sewa mobil lepas kunci tanpa pemandu bagi penumpang yang berminat
E. Lapak suvenir di dermaga saja karena penumpang hanya singgah sebentar

7. Pukul 20.30 pada 2027, Tia, admin layanan pesan biro, menerima pesan: "Paket Bunaken 3 hari 2 malam untuk 4 orang tanggal 10 Juli masih ada? Berapa harganya?" Biro memiliki harga berbeda untuk anak di bawah 12 tahun, dan harga penawaran biro hanya berlaku 3 hari. Jam kerja admin sampai pukul 21.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Tia yang sesuai pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengirim daftar harga semua paket biro agar calon pelanggan memilih sendiri.
☐ B. Menyapa, menyebut nama biro, lalu menjawab ketersediaan paket pada tanggal itu.
☐ C. Membalas besok siang karena pesan masuk mendekati akhir jam kerja admin.
☐ D. Menanyakan usia keempat peserta karena harga anak berbeda dengan dewasa.
☐ E. Menyampaikan masa berlaku harga dan langkah pemesanan berikutnya dengan jelas.

8. Dani menjadi koordinator penjemputan 120 peserta seminar dari tiga hotel ke gedung konvensi pada pukul 07.00–08.00 (2027). Timnya terdiri atas tiga pemandu dan dua sopir.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Pada acara sebelumnya penjemputan kacau karena beberapa anggota tim tidak tahu hotel mana yang menjadi tugasnya dan tidak memiliki nomor kontak rekan lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara Dani membagi tugas yang paling tepat adalah ....

A. Rapat H−1, tugas dibagi tertulis, tetapi tanpa daftar kontak rekan tim
B. Rapat pagi pukul 06.45, tugas dan kontak dibagi tertulis, tiap orang mengulang
C. Pesan grup H−1 berisi tugas dan kontak, tanpa meminta tanggapan anggota
D. Rapat H−1, tugas dan kontak disampaikan lisan, tiap orang mengulang
E. Rapat H−1, tugas dan kontak dibagi tertulis, tiap orang mengulang tugas

9. Pada 2027 pengelola Telaga Biru memasang sensor di setiap petak parkir. Jumlah petak kosong tampil langsung di aplikasi destinasi. Bila parkir penuh, aplikasi menyarankan wisatawan memarkir kendaraan di kantong parkir 2 km dari telaga lalu naik bus antar-jemput. Data parkir setiap hari libur juga disimpan oleh pengelola.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Wisatawan pengguna aplikasi baru mengetahui parkir penuh setelah tiba di gerbang telaga.	○	○
Sensor parkir dengan sendirinya membatasi jumlah wisatawan yang berada di telaga.	○	○
Data parkir hari libur dapat dipakai untuk menyiapkan jumlah bus antar-jemput pada libur berikutnya.	○	○

10. Pemandu menyusun itinerary sehari di Banjarmasin pada 2027. Pasar terapung hanya ramai pukul 06.00–08.30, dan rombongan ingin tiba di sana paling lambat pukul 07.00. Restoran hotel baru buka pukul 06.00, sedangkan pedagang di pasar terapung menjual sarapan. Museum Sungai buka pukul 09.00–15.00 dan berjarak 30 menit dari dermaga. Rancangan awal sebagai berikut.

Waktu	Kegiatan
06.30–07.30	Sarapan di hotel
07.30–07.50	Hotel → dermaga
07.50–08.50	Naik perahu klotok ke pasar terapung
08.50–09.50	Di pasar terapung
11.30–13.00	Museum Sungai

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Revisi itinerary yang paling tepat adalah ....

A. Sarapan di hotel pukul 06.00, berangkat 06.30, museum tetap pukul 11.30
B. Berangkat 05.40, sarapan di pasar terapung, museum mulai pukul 09.30
C. Sarapan di hotel pukul 05.00, berangkat 05.40, museum mulai pukul 09.30
D. Tetap berangkat 07.30 dan meminta motoris klotok melaju lebih cepat
E. Museum dikunjungi pukul 07.00, lalu ke pasar terapung setelahnya

11. Pada 2027 sebuah SMA meminta paket wisata edukasi sehari di Surabaya untuk 120 siswa kelas XI. Tujuannya agar siswa memahami peristiwa perjuangan kemerdekaan di kota itu dan membuat laporan kelompok sepulang kunjungan. Anggaran sekolah terbatas, dan siswa berasal dari keluarga dengan kemampuan ekonomi beragam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rancangan paket yang paling sesuai adalah ....

A. Kunjungan singkat ke museum, lalu waktu bebas lama di pusat perbelanjaan
B. Museum perjuangan tanpa pemandu, siswa bebas membaca papan informasi
C. Monumen perjuangan berpemandu, lalu makan siang dan pulang tanpa tugas
D. Museum perjuangan berpemandu, diskusi kelompok, dan lembar pengamatan
E. Tur foto bangunan tua tanpa pemandu agar siswa bebas menjelajah

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

12. Pukul 13.00 pada pameran wisata 2027, alarm kebakaran berbunyi dan pengumuman menyebutkan asap tebal keluar dari food court. Wina, staf biro, sedang menjaga stan di Hall 2 bersama 12 pengunjung. Petugas meminta semua orang mengungsi ke titik kumpul tanpa memakai lift. Denah evakuasi terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Jalur evakuasi yang paling tepat bagi Wina dan pengunjung adalah ....



A. Lewat koridor ke Pintu darurat Timur, lalu ke parkir timur
B. Lewat koridor ke lobi utama Selatan, lalu memutar ke parkir timur
C. Lewat koridor ke lift, lalu turun ke basemen dan keluar dari sana
D. Lewat koridor ke Pintu darurat Barat, lalu memutar ke parkir timur
E. Lewat Pintu darurat Utara, lalu menunggu di taman belakang gedung

13. Pada 2027 Sari memandu 30 siswa SD dalam kunjungan ke pabrik cokelat. SOP pabrik menyebutkan bahwa pengunjung area produksi wajib memakai penutup rambut dan jas kunjungan, memakai sepatu tertutup, mencuci tangan sebelum masuk, serta melepas perhiasan agar tidak jatuh ke dalam adonan. Sari menyampaikan aturan itu kepada siswa sebelum masuk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Persiapan siswa yang sesuai SOP pabrik adalah ....

A. Penutup rambut, jas, sepatu tertutup, cuci tangan, tetapi cincin tetap dipakai
B. Penutup rambut, jas, sandal karet, cuci tangan, dan tanpa perhiasan
C. Jas, sepatu tertutup, cuci tangan, tanpa perhiasan, rambut diikat saja
D. Penutup rambut, jas, sepatu tertutup, tanpa perhiasan, cuci tangan sesudahnya
E. Penutup rambut, jas, sepatu tertutup, cuci tangan, dan tanpa perhiasan

14. Itinerary rombongan SMK Karya: berangkat dari halaman sekolah Sabtu, 10 Juli 2027, pukul 05.00 dan tiba kembali di sekolah Minggu, 11 Juli 2027, pukul 21.00. Peserta terdiri

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

atas 50 siswa dan 2 guru, ditambah 1 pemandu dari biro yang duduk di kursi pemandu. Biaya parkir dan tip sopir sudah dianggarkan biro. Konfirmasi dari perusahaan bus terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang perlu diperbaiki pada konfirmasi sewa bus adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



PO TRANS NUSA — Konfirmasi Sewa Bus Pariwisata No. SB-0711

Penyewa	: **Biro Wisata Pelangi (rombongan SMK Karya)**
Tanggal sewa	: **Sabtu–Minggu, 10–11 Juli 2027**
Jenis bus	: **Bus besar, 50 kursi penumpang + 1 kursi pemandu**
Jemput	: **Sabtu pukul 05.00, halaman SMK Karya**
Batas pemakaian	: **Minggu pukul 18.00 (lewat batas: Rp300.000/jam)**
Fasilitas	: **AC, toilet, karaoke, bagasi**
Termasuk	: **BBM, tol, sopir dan kernet**
Tidak termasuk	: **parkir, tip sopir, makan sopir**

Status: DP 30% diterima

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Fasilitas karaoke perlu dihapus karena tidak diminta dalam itinerary.
☐ B. Jumlah kursi, karena 52 penumpang tidak muat di bus dengan 50 kursi penumpang.
☐ C. Jam jemput perlu diundur karena pukul 05.00 terlalu pagi bagi siswa.
☐ D. Biaya parkir perlu dimasukkan ke harga sewa karena BBM dan tol sudah termasuk.
☐ E. Batas pemakaian perlu diperpanjang karena rombongan baru tiba Minggu pukul 21.00.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Biro Samudra memiliki paket menyelam 5 hari di Raja Ampat seharga Rp15.000.000 dengan resor mewah dan kapal pribadi. Pada 2027 biro ingin membuat paket untuk pasar baru: mahasiswa pencinta selam dengan anggaran sekitar Rp4.000.000 yang hanya bisa bepergian saat libur semester. Biaya terbesar paket lama berasal dari resor dan kapal pribadi.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Penyesuaian yang tepat untuk paket baru adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

- ☐ A. Menjual paket yang sama dengan cicilan empat kali agar terasa terjangkau bagi mahasiswa.
- ☐ B. Tetap memakai resor mewah dan kapal pribadi, tetapi lama tur menjadi 4 hari.
- ☐ C. Mengganti resor dengan homestay dan kapal pribadi dengan kapal yang dipakai bersama.
- ☐ D. Menjadwalkan keberangkatan pada masa libur semester perguruan tinggi.
- ☐ E. Mempromosikan paket baru lewat majalah perjalanan mewah yang biasa dipakai biro.

16. Pada 2027 Lestari memandu wisatawan asing di sebuah kota yang sedang ramai menjelang pemilihan kepala daerah. Seorang wisatawan bertanya calon mana yang menurut Lestari paling baik. Wisatawan lain bertanya tentang kepercayaan tradisional masyarakat di desa yang akan dikunjungi.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Lestari menjelaskan suasana pemilihan secara umum tanpa menyatakan dukungan kepada calon tertentu.	○	○
Bila wisatawan terus mendesak, Lestari boleh menyebut calon pilihannya asalkan menegaskan bahwa itu pendapat pribadi.	○	○
Saat menjelaskan kepercayaan tradisional, Lestari memakai bahasa yang menghormati masyarakat setempat.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

17. Pada 2027 Teguh mengantar sepasang tamu dari bandara ke resor dengan perjalanan sekitar 45 menit. Tamu tampak lelah setelah penerbangan panjang. Paket mereka mencakup tur pulau pada hari berikutnya pukul 09.00 yang diatur oleh biro.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Teguh yang sesuai standar layanan transfer adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menjelaskan seluruh jadwal tur esok hari secara rinci selama perjalanan agar tamu siap.
☐ B. Memberi informasi singkat tentang lama perjalanan dan jadwal tur esok hari.
☐ C. Membantu menurunkan bagasi dan mengantar tamu sampai ke meja resepsionis.
☐ D. Menyampaikan salam perpisahan dan nomor biro yang dapat dihubungi bila perlu.
☐ E. Menawarkan tur pribadinya sendiri di luar paket biro dengan harga lebih murah.

18. Biro memiliki paket 2 hari 1 malam ke Pangandaran. Pada 2027 paket itu akan diperpanjang menjadi 3 hari 2 malam tanpa menambah objek wisata baru. Daftar biaya paket sebagai berikut.

Komponen	Dasar perhitungan
Sewa bus	per hari
Hotel	per malam
Makan	per hari
Tiket masuk objek	sekali per objek
Honor pemandu	per hari
Iklan media sosial biro	per bulan
Sewa kantor biro	per bulan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Kelompok biaya langsung yang bertambah karena perpanjangan tersebut adalah ....

A. Sewa bus, hotel, makan, dan honor pemandu
B. Hotel, makan, honor pemandu, dan sewa kantor
C. Sewa bus, hotel, makan, dan tiket masuk objek
D. Hotel, makan, iklan media sosial, dan sewa bus
E. Hotel, makan, honor pemandu, dan tiket masuk objek

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Biro menghitung biaya transportasi tur sehari untuk 50 peserta pada 2027. Pilihan armada dari perusahaan bus sebagai berikut.

Armada	Kapasitas penumpang	Sewa per hari
Bus besar	59 kursi	Rp5.900.000
Bus sedang	31 kursi	Rp3.500.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Biaya transportasi per peserta bila biro memilih armada termurah yang dapat memuat semua peserta adalah ....

A. Rp70.000
B. Rp100.000
C. Rp118.000
D. Rp140.000
E. Rp236.000

20. Pada 2027 Lina memandu 15 wisatawan Singapura dan memegang daftar rombongan berisi nomor paspor dan nomor ponsel mereka. Hotel meminta data paspor seluruh tamu untuk keperluan check-in sesuai aturan pendaftaran tamu asing dan meminta data itu diserahkan melalui pemandu sekaligus. Pada hari yang sama, teman Lina yang memiliki toko suvenir meminta nomor ponsel para wisatawan untuk mengirim promosi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Lina yang paling tepat adalah ....

A. Memberikan nomor ponsel wisatawan kepada temannya karena promosi itu bermanfaat
B. Menolak permintaan hotel dan temannya agar data wisatawan tetap terjaga
C. Memberikan data paspor kepada hotel, tetapi menolak permintaan temannya
D. Memberi data paspor ke hotel dan nomor ponsel ke temannya, lalu meminta izin setelahnya
E. Memberikan nomor ponsel kepada temannya asalkan wisatawan tidak mengetahuinya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Biro menyusun anggaran paket ke Ternate untuk keberangkatan Desember 2027. Harga hotel dan tiket sudah dikunci dengan kontrak, sedangkan harga transportasi dan makan masih dapat naik. Biro menambahkan dana tak terduga 10% hanya untuk komponen yang harganya belum dikunci.

Komponen	Biaya per peserta
Transportasi	Rp400.000
Hotel 2 malam	Rp700.000
Makan	Rp300.000
Tiket masuk	Rp100.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Anggaran biaya per peserta termasuk dana tak terduga adalah ....

A. Rp1.500.000
B. Rp1.530.000
C. Rp1.540.000
D. Rp1.570.000
E. Rp1.650.000

22. Pada 2027 pemandu biro terlambat 40 menit menjemput sebuah keluarga di hotel karena salah mencatat jam jemput. Akibatnya kunjungan ke satu objek terlewat. Keluarga itu menyampaikan kekecewaan kepada kantor biro. Masih ada satu hari tur, dan pada hari itu terdapat waktu bebas 2 jam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Biro meminta maaf dan mengakui keterlambatan itu tanpa mencari-cari alasan.	○	○
Biro menawarkan kunjungan pengganti ke objek yang terlewat pada waktu bebas hari berikutnya.	○	○
Setelah pemandu meminta maaf, keluhan dianggap selesai tanpa perlu menelusuri penyebab salah catat jam jemput.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pada 2027 rombongan 30 wisatawan dari Jakarta mengikuti tur 4 hari ke Medan dan Danau Toba. Rombongan didampingi seorang tour leader dari biro di Jakarta sejak berangkat. Di Sumatra Utara, biro menyewa seorang pemandu lokal asal Medan. Tiket pesawat pulang dan dokumen perjalanan rombongan dibawa oleh tour leader.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pembagian tugas yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Pemandu lokal menjelaskan sejarah dan budaya Batak di setiap objek wisata.
☐ B. Pemandu lokal memegang dan membagikan tiket pesawat pulang rombongan ke Jakarta.
☐ C. Tour leader memastikan layanan sesuai paket dan menjadi penghubung dengan biro asal.
☐ D. Tour leader menyerahkan seluruh tanggung jawab rombongan kepada pemandu lokal di sana.
☐ E. Keduanya berkoordinasi setiap hari tentang jadwal dan titik kumpul rombongan.

24. Pada 2027 Rina dan asistennya menjemput 30 wisatawan di Bandara Kualanamu. Setelah 40 menit di area pengambilan bagasi, koper dua wisatawan tidak keluar. Laporan bagasi harus dibuat di konter maskapai sebelum penumpang meninggalkan bandara. Hotel berjarak 1 jam, dan rombongan dijadwalkan makan siang di hotel pukul 13.00. Saat itu pukul 11.30.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang paling tepat dilakukan Rina adalah ....

A. Meminta kedua wisatawan melapor sendiri ke maskapai, lalu seluruh rombongan berangkat
B. Seluruh rombongan menunggu di bandara sampai kedua koper itu ditemukan maskapai
C. Mengantar rombongan ke hotel dulu, lalu sore harinya kembali ke bandara untuk melapor
D. Mendampingi kedua wisatawan melapor, dan seluruh rombongan menunggu sampai selesai
E. Rina mendampingi pelaporan dengan alamat hotel, asisten membawa rombongan ke hotel

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada 2027 sebuah resor menugaskan Nanda menjemput tamu di bandara. Standar grooming resor: seragam lengkap dengan sepatu kerja tertutup, kuku pendek tanpa cat, dan wewangian yang tidak menyengat, karena petugas transfer adalah orang pertama dari resor yang ditemui tamu. Nanda menyiapkan penampilannya pagi itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Penampilan yang paling sesuai standar grooming adalah ....

A. Seragam bersih, rambut rapi, kuku pendek, dan sandal kulit yang nyaman
B. Seragam bersih, rambut rapi, kuku pendek, dan wewangian yang lembut
C. Seragam bersih, rambut rapi, kuku panjang berwarna, wewangian lembut
D. Seragam bersih, rambut rapi, kuku pendek, dan parfum yang menyengat
E. Seragam kusut, rambut rapi, kuku pendek, dan wewangian yang lembut

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2					
3					
4	○	○	○	○	○
5	○	○	○	○	○
6	○	○	○	○	○
7					
8	○	○	○	○	○
9					

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○
12	○	○	○	○	○
13	○	○	○	○	○
14					
15					
16					
17					
18	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21	○	○	○	○	○
22					
23					
24	○	○	○	○	○
25	○	○	○	○	○

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 2, 3, 7, 9, 14, 15, 16, 17, 22, 23): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi	6	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata	2	___ / 1	Ulangi hlm. 22
Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring	1, 4	___ / 2	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar	9	___ / 1	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata	5	___ / 1	Ulangi hlm. 58
Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	7	___ / 1	Ulangi hlm. 70
Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja	8	___ / 1	Ulangi hlm. 97
Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat	3, 12	___ / 2	Ulangi hlm. 112
Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata	13	___ / 1	Ulangi hlm. 130
Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary	10	___ / 1	Ulangi hlm. 157
Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar	11, 15	___ / 2	Ulangi hlm. 172
Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan	14	___ / 1	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel	18, 19	___ / 2	Ulangi hlm. 200
Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas	21	___ / 1	Ulangi hlm. 214
Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu	23	___ / 1	Ulangi hlm. 243
Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata	16, 20	___ / 2	Ulangi hlm. 255
Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out	24	___ / 1	Ulangi hlm. 267
Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality	17, 25	___ / 2	Ulangi hlm. 281
Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery	22	___ / 1	Ulangi hlm. 292

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

SMKULP-FIN2

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 2 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-FIN2

1. Kawah Sanggar memiliki pemandangan yang indah dan area parkir bus yang luas. Pada 2027 beberapa biro tur bus menyampaikan bahwa rombongan mereka (sekitar 40 orang) sering batal mampir karena di sana tidak ada tempat makan siang untuk rombongan dan toiletnya hanya dua. Mereka bersedia memasukkan kawah ke paket rutin bila kebutuhan itu tersedia. Pengelola ingin menarik rombongan bus tersebut.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat didahulukan pengelola adalah ....

A. Menambah wahana foto di tepi kawah agar lebih menarik bagi rombongan
B. Menurunkan harga tiket masuk khusus untuk rombongan bus pariwisata
C. Bersama warga membuka rumah makan rombongan dan menambah toilet
D. Menyediakan kios makanan ringan dan minuman di dekat parkir bus
E. Memperluas lagi area parkir agar lebih banyak bus dapat masuk

2. Pada 2027 Raka memandu rombongan wisatawan Jepang. Saat ditanya tentang kamarnya, Bu Sato menjawab pelan, "Kamarnya... agak... ya, tidak apa-apa," sambil tersenyum ragu. Raka tahu banyak wisatawan dari budaya itu enggan mengeluh secara terang-terangan, apalagi di depan orang lain. Rombongan sedang berkumpul di lobi sebelum makan malam.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Raka yang paling tepat adalah ....

A. Menganggap tidak ada masalah karena Bu Sato sudah berkata tidak apa-apa
B. Langsung memindahkan Bu Sato ke kamar lain tanpa menanyakan masalahnya
C. Bertanya di depan rombongan agar peserta lain ikut menyampaikan pendapat
D. Bertanya pribadi dengan sopan soal kamar, lalu mengulang maksudnya
E. Memberi formulir keluhan tertulis agar Bu Sato mengisinya sendiri nanti

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Pada 2027 Pak Hadi, wisatawan tunanetra, datang ke meja informasi sebuah museum bersama anaknya. Ia memakai tongkat dan ingin menuju ruang koleksi musik tradisional yang berada di ujung kanan lobi. Petugas informasi, Sinta, ingin melayaninya dengan baik.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Sinta yang sesuai pelayanan prima adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyapa dan berbicara langsung kepada Pak Hadi, bukan hanya kepada anaknya.
☐ B. Langsung menuntun lengan Pak Hadi tanpa bertanya agar ia cepat sampai.
☐ C. Menawarkan bantuan, lalu menanyakan cara pendampingan yang ia sukai.
☐ D. Memberi petunjuk arah yang rinci, misalnya "sekitar 20 langkah ke kanan".
☐ E. Berbicara lebih keras dan lambat kepada Pak Hadi agar ia mudah memahami.

4. Pada 2027 Taman Nasional Gunung Arga membatasi pendakian 300 orang per hari lewat pemesanan daring. Setiap pendaki memakai gelang yang dipindai petugas di setiap pos. Data pindaian tampil langsung di layar kantor basecamp, sehingga petugas mengetahui pendaki yang belum turun sampai batas waktu dan pos terakhir yang mereka lewati.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Data pindaian membantu petugas memperkirakan lokasi pendaki yang belum turun.	○	○
Karena kuota sudah dipesan daring, pendaki tidak perlu lagi dipindai di pos agar perjalanan lebih cepat.	○	○
Layar basecamp tetap menampilkan posisi pendaki yang benar walaupun pemindai di satu pos rusak.	○	○

5. Vila Lembah Pakis menerima pemesanan lewat situs dan OTA. Pada 2027 banyak tamu kecewa setibanya di vila dan sebagian membatalkan sisa malamnya, karena kamar terasa jauh lebih kecil daripada di foto. Foto promosi selama ini diambil dengan lensa sudut lebar. Pemilik ingin memakai teknologi digital untuk mengurangi kekecewaan itu tanpa kehilangan pemesanan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat adalah ....

A. Foto profesional yang lebih cerah dengan sudut lebar seperti sebelumnya
B. Menambah tulisan "kamar mungil" di judul iklan tanpa mengganti fotonya
C. Menyembunyikan ulasan lama tentang ukuran kamar di halaman vila
D. Tur virtual 360° yang direkam dengan sudut lebar yang sama
E. Video asli kamar disertai ukuran kamar dan ulasan tamu sebelumnya

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

6. Biro inbound di Yogyakarta menjual paket 4 hari 3 malam kepada sebuah wholesaler di Belanda dengan harga net Rp5.000.000 per orang pada 2027. Wholesaler menambah 20% dari harga belinya lalu menjual kepada agen ritel. Agen ritel menambah 10% dari harga belinya lalu menjual kepada wisatawan. Semua layanan di Indonesia dijalankan oleh biro inbound.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Pernyataan yang tepat tentang rantai penjualan tersebut adalah ....

(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Wisatawan membayar paket itu Rp6.500.000 kepada agen ritel.

☐ B. Wisatawan membayar paket itu Rp6.600.000 kepada agen ritel.

☐ C. Biro inbound tetap bertanggung jawab atas layanan selama wisatawan di Indonesia.

☐ D. Wholesaler menjadi pemasok komponen paket karena ia yang pertama membeli dari biro.

☐ E. Bila hotel di Yogyakarta menaikkan harga untuk tahun berikutnya, harga net biro inbound tahun itu dapat ikut naik.

7. Pada 2027 Nadia bekerja di sebuah perusahaan di Makassar. Tugasnya menyiapkan registrasi peserta konferensi, memastikan ruang dan perlengkapan sesuai susunan acara, serta berkoordinasi dengan katering dan penyedia tata suara selama acara berlangsung. Ia jarang bepergian bersama wisatawan.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Profesi Nadia yang paling sesuai dengan uraian tersebut adalah ....

A. Tour leader yang mengatur jadwal rombongan perjalanan

B. Staf penyelenggara acara (event organizer)

C. Staf banquet hotel yang menyiapkan ruang dan hidangan

D. Staf reservasi biro yang mencatat pendaftaran pelanggan

E. Pemandu wisata yang mendampingi tamu konferensi

8. Bu Yanti membuka homestay di desa wisata yang memiliki 20 homestay lain dengan harga dan fasilitas hampir sama, sekitar Rp300.000 per malam. Pada 2027 kamarnya sering kosong. Keluarga Bu Yanti memiliki kebun sayur dan terkenal pandai memasak masakan khas desa. Modal tambahannya kecil.

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Strategi yang paling tepat untuk Bu Yanti adalah ....

A. Menawarkan pengalaman memanen sayur dan memasak bersama tuan rumah

B. Menurunkan harga menjadi Rp200.000 agar menjadi yang termurah di desa

C. Menambah sarapan prasmanan bervariasi seperti hotel di kota besar

D. Memasang papan nama besar dan memperbanyak foto homestay di OTA

E. Bersepakat dengan homestay lain agar semua memakai harga yang sama

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

9. Pada 2027 sebuah perusahaan ingin memberi hadiah perjalanan kepada 25 tenaga penjualnya yang paling berprestasi. Tujuannya agar mereka merasa dihargai dan karyawan lain terdorong berprestasi. Anggarannya longgar, dan direksi ingin hadir pada satu acara bersama untuk menyerahkan penghargaan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rancangan paket yang paling sesuai adalah ....

A. Tur eksklusif ke destinasi unik tanpa acara bersama agar peserta bebas
B. Pelatihan penjualan tiga hari di hotel tanpa kegiatan wisata apa pun
C. Malam penghargaan bersama direksi di kantor, lalu voucher belanja
D. Tur eksklusif ke destinasi unik, ditutup malam penghargaan direksi
E. Tur ke destinasi unik bagi seluruh karyawan, dengan malam penghargaan

10. Pada Januari 2027 Yoga memandu delapan pendaki di Gunung Arga. Di titik X pada peta, hujan dan kabut turun disertai angin. Seorang peserta menggigil hebat, bicaranya mulai pelan, dan pakaiannya basah, yaitu gejala awal hipotermia. SOP pemandu: segera bawa korban ke tempat yang terlindung dari angin dan hujan, ganti pakaian basah, dan beri minuman hangat; jangan melanjutkan ke puncak. Peta jalur terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan Yoga yang paling tepat adalah ....



A. Turun ke Pos 2 karena jalur turun lebih ringan bagi peserta yang lemah
B. Naik ke Pos 3, mengganti pakaian basah, lalu memberi minuman hangat
C. Melanjutkan ke puncak agar tubuh peserta hangat karena terus bergerak
D. Turun lewat jalur pintas ke basecamp agar cepat sampai di klinik
E. Berhenti di titik X dan berteduh di bawah pohon sampai hujan reda

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Biro menyusun anggaran incentive trip 3 hari ke Singapura pada 2027. Biro memakai kurs Rp12.000 per 1 dolar Singapura (SGD) untuk anggaran ini.

Komponen per peserta	Biaya
Tiket pesawat pulang-pergi	Rp2.500.000
Hotel 2 malam	SGD 150
Tiket atraksi	SGD 100
Makan	Rp900.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Anggaran biaya per peserta dalam rupiah adalah ....

A. Rp6.400.000
B. Rp5.500.000
C. Rp5.200.000
D. Rp4.600.000
E. Rp3.650.000

12. Pada 2027 pasangan pengantin baru memesan paket bulan madu 4 hari di Lombok. Mereka meminta privasi, suasana santai tanpa jadwal padat, dan kamar dengan pemandangan laut. Biro menyusun beberapa komponen lalu memeriksanya kembali sebelum dikirim kepada klien.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Komponen yang sesuai dengan permintaan klien adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Kamar bertempat tidur besar dengan pemandangan langsung ke laut.
☐ B. Transfer bandara dengan shuttle bersama tamu lain yang berhenti di lima hotel.
☐ C. Snorkeling ke pulau berbeda setiap pagi pukul 07.00 agar semua pulau sempat dikunjungi.
☐ D. Makan malam berdua di tepi pantai pada salah satu malam.
☐ E. Jadwal longgar dengan waktu bebas setiap sore.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

13. Pada 2027 keluarga Pak Andi memesan paket wisata bahari dan meminta biro mengatur aktivitas di dive center (gambar). Pak Andi memiliki sertifikat selam. Bu Andi belum bersertifikat tetapi ingin mencoba menyelam. Anak pertama (kakak) berusia 12 tahun dan juga ingin mencoba menyelam, sedangkan anak kedua (adik) berusia 8 tahun. Biro dapat menyediakan seorang pemandu snorkeling dewasa.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pengaturan aktivitas yang paling tepat adalah ....



A. Ayah fun dive; Ibu, kakak, dan adik ikut discover scuba
B. Seluruh anggota keluarga ikut discover scuba bersama instruktur
C. Ayah fun dive; Ibu discover scuba; kakak dan adik snorkeling berdua
D. Ayah dan Ibu fun dive; kakak discover scuba; adik snorkeling berpemandu
E. Ayah fun dive; Ibu dan kakak discover scuba; adik snorkeling berpemandu

14. Pada 2027 Dodi bertugas di wahana flying fox sebuah taman wisata. SOP menyebutkan berat badan peserta paling tinggi 100 kg, peserta wajib memakai harness dan helm, serta petugas memeriksa pengait sebelum peserta meluncur. Seorang pengunjung dengan berat 110 kg ingin mencoba wahana itu dan berkata ia sudah sering bermain flying fox di tempat lain.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dodi yang paling tepat adalah ....

A. Menolak dengan sopan karena melebihi batas berat, lalu menawarkan wahana lain
B. Mengizinkan bila petugas memakai harness ukuran terbesar yang tersedia
C. Mengizinkan karena kelebihan beratnya hanya 10 kg dari batas yang ditetapkan
D. Mengizinkan asalkan pengunjung menandatangani surat pernyataan menanggung risiko
E. Mengizinkan bila pengunjung meluncur pelan dengan ditahan tali oleh petugas

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

15. Biro memeriksa itinerary paket 3 hari di Kepulauan Kenaga pada 2027. Data: matahari terbit pukul 05.45; perjalanan kapal dari pelabuhan ke Pulau Pandar 2 jam; pos ranger Pulau Komodo menerima rombongan trekking paling lambat pukul 14.00; proses check-out rombongan di hotel butuh 30 menit; hotel–bandara 15 menit; check-in maskapai ditutup 45 menit sebelum terbang.

Hari	Waktu	Kegiatan
1	16.00	Melihat matahari terbenam di Bukit Senja
2	05.00	Kapal ke Pulau Pandar untuk melihat matahari terbit
2	15.00	Trekking di Pulau Komodo
3	08.00	Check-out hotel, lalu ke bandara (pesawat 09.00)

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang itinerary tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Bila kapal dimajukan ke pukul 04.00, rombongan sudah tiba di Pulau Pandar sebelum matahari terbit.
☐ B. Kapal pukul 05.00 membuat rombongan tiba di Pulau Pandar setelah matahari terbit.
☐ C. Trekking pukul 15.00 masih dapat dilakukan karena hari masih terang.
☐ D. Check-out pukul 08.00 membuat rombongan terlambat check-in di bandara.
☐ E. Bila check-out dimajukan ke pukul 07.45, rombongan tiba di bandara sebelum check-in maskapai ditutup.

16. Anggaran paket study tour 2027 melebihi kemampuan sekolah sebesar Rp150.000 per siswa. Sekolah menegaskan bahwa keselamatan (asuransi dan bus berizin) serta tujuan belajar (kunjungan museum dan pemandu bersertifikat) tidak boleh dikurangi, sedangkan menu dan perlengkapan seragam boleh disesuaikan. Biro menyiapkan pilihan penghematan berikut.

Komponen awal	Pilihan pengganti	Hemat per siswa
Asuransi perjalanan	tanpa asuransi	Rp20.000
Pemandu bersertifikat	mahasiswa magang tanpa sertifikat	Rp40.000
Bus berizin pariwisata	bus tanpa izin angkutan wisata	Rp100.000
Hotel bintang tiga	hotel bintang dua yang tetap sesuai syarat kamar sekolah	Rp100.000
Kunjungan museum	dihapus	Rp50.000
Makan malam prasmanan	nasi kotak	Rp30.000
Kaus seragam peserta	tanpa kaus seragam	Rp50.000

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pilihan penghematan yang paling tepat adalah ....

A. Hotel bintang dua dan nasi kotak pengganti makan malam prasmanan
B. Bus tanpa izin angkutan wisata dan tanpa kaus seragam peserta
C. Hotel bintang dua dan tanpa asuransi perjalanan bagi siswa
D. Tanpa kaus seragam, nasi kotak, dan kunjungan museum dihapus
E. Hotel bintang dua dan tanpa kaus seragam peserta

17. Biro menjual paket wisata kuliner malam di Solo pada 2027. Biaya paket: makan di lima warung Rp150.000 per orang; becak Rp60.000 per becak, satu becak untuk paling banyak 2 orang; honor pemandu Rp400.000 per rombongan; serta bagian gaji staf pemasaran yang dibebankan ke setiap paket. Rombongan semula 20 orang, lalu satu orang batal sehingga menjadi 19 orang.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Biaya becak tidak berkurang walaupun peserta berkurang dari 20 menjadi 19.
☐ B. Biaya makan berkurang Rp150.000 karena satu peserta batal.
☐ C. Bagian honor pemandu per peserta menjadi lebih kecil setelah satu peserta batal.
☐ D. Bagian gaji staf pemasaran yang dibebankan termasuk biaya tidak langsung.
☐ E. Biaya becak termasuk biaya tidak langsung karena dihitung per becak, bukan per orang.

18. Pada 2027 sebuah keluarga mengikuti wisata ATV di perkebunan. SOP pengelola: setiap peserta memakai helm, sarung tangan, sepatu tertutup, dan kacamata; pengemudi minimal berusia 16 tahun, sedangkan anak di bawah 16 tahun dibonceng instruktur; setiap peserta mencoba ATV di lintasan latihan setelah pengarahan; instruktur memeriksa kendaraan dan APD sebelum berangkat. Anak sulung keluarga itu berusia 13 tahun dan ingin mengemudi sendiri.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Setiap peserta memakai helm, sarung tangan, sepatu tertutup, dan kacamata.
☐ B. Anak 13 tahun boleh mengemudi sendiri bila orang tuanya memberi izin tertulis.
☐ C. Anak 13 tahun ikut berkendara dengan dibonceng instruktur.
☐ D. Peserta mencoba ATV di lintasan latihan setelah pengarahan.
☐ E. Instruktur memeriksa rem ATV dan tali helm setiap peserta sebelum berangkat.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

19. Biro menghitung biaya paket pendakian 3 hari untuk 12 peserta pada 2027.

Komponen	Biaya
Jasa pemandu gunung dan 4 porter (total 3 hari)	Rp4.800.000
Tiket masuk taman nasional	Rp50.000 per orang
Logistik makan	Rp150.000 per orang

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Biaya langsung per peserta adalah ....

A. Rp400.000
B. Rp550.000
C. Rp600.000
D. Rp800.000
E. Rp5.000.000

20. Pada 2027 Sari memandu 40 siswa SD dan 4 guru di taman rekreasi edukasi yang luas dan ramai. Rombongan akan berada di sana selama 4 jam dan mengunjungi beberapa wahana. Sebelum masuk, Sari ingin memastikan tidak ada siswa yang terpisah dari rombongan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah awal yang paling tepat dilakukan Sari adalah ....

A. Meminta siswa berkeliling berpasangan dan kembali ke gerbang tiap jam
B. Mengumpulkan semua siswa dalam satu barisan panjang dipimpin Sari
C. Membagi siswa ke kelompok kecil berpendamping, bertanda nomor darurat
D. Memberikan jadwal kunjungan hanya kepada guru agar siswa tidak bingung
E. Memberi tahu titik kumpul, lalu membebaskan siswa memilih wahana sendiri

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Pada 2027 Fajar menjemput 16 wisatawan yang tiba dengan kereta pukul 10.15 di Stasiun Tugu. Hotel tujuan berjarak 20 menit dan kamar baru dapat ditempati pukul 13.00, sehingga rombongan akan makan siang lebih dulu. Minibus diparkir di area parkir stasiun. *(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)*
Tindakan Fajar yang sesuai prosedur transfer in adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menunggu di area parkir karena wisatawan dapat menelepon bila sudah tiba.
☐ B. Langsung membawa tamu ke minibus tanpa menghitung karena jumlahnya ada di daftar.
☐ C. Menunggu di pintu keluar peron dengan papan nama rombongan sebelum kereta tiba.
☐ D. Mengambil semua tas tamu, termasuk tas dokumen yang sedang dipegang, tanpa bertanya.
☐ E. Menghitung tamu dan bagasi, lalu menyampaikan rencana makan siang dan jam check-in.

22. Pada 2027 Tono mengantar enam tamu dengan minibus melewati jalan berkelok menuju dataran tinggi. Seorang tamu di kursi belakang tampak pucat dan berkata ia mual. Tujuan masih 30 menit lagi, dan sekitar 500 meter di depan ada tempat parkir di tepi jalan. Tono membawa obat antimabuk pribadi di tasnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Tono yang paling tepat adalah ....

A. Membuka jendela sedikit dan meminta tamu memejamkan mata sampai tiba
B. Meminta sopir menepi, lalu menawarkan kursi depan dan udara segar
C. Langsung memberikan obat antimabuk miliknya tanpa menanyakan riwayat kesehatan
D. Membagikan kantong muntah dan meminta sopir tetap melaju seperti biasa
E. Meminta sopir melaju lebih cepat agar rombongan segera tiba di tujuan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

23. Pada 2027 Lia mengantar 13 wisatawan dari hotel ke bandara untuk penerbangan internasional. Setelah bus berjalan 20 menit, seorang wisatawan sadar paspornya tertinggal di brankas kamar. Brankas hanya dapat dibuka dengan PIN milik tamu dan disaksikan petugas hotel. Sisa perjalanan ke bandara 30 menit, hotel–bandara 50 menit, dan check-in maskapai ditutup 2 jam lagi. Lia didampingi seorang asisten, dan taksi mudah didapat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan Lia yang paling tepat adalah ....

A. Membawa seluruh rombongan kembali ke hotel, lalu bersama-sama ke bandara
B. Meminta hotel mengirim paspor itu ke bandara tanpa wisatawan pemiliknya
C. Melanjutkan ke bandara dan meminta hotel memotret paspor untuk dikirim
D. Rombongan lanjut ke bandara, asisten dan wisatawan itu kembali bertaksi
E. Rombongan menunggu di bus, Lia dan wisatawan itu kembali naik taksi

24. Pada 2027 Bima memandu sebuah keluarga dengan dua anak kecil di Garut. Ia sering memotret mereka saat bermain di kebun jeruk. Bima ingin mengunggah beberapa foto ke akun media sosial pribadinya sebagai portofolio, dan biro juga ingin memakai foto itu di akun resmi biro untuk promosi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Bila foto diunggah di akun resmi biro, izin keluarga tidak diperlukan karena untuk promosi resmi.	○	○
Bima boleh memakai foto pemandangan kebun yang tidak memperlihatkan keluarga itu untuk portofolionya.	○	○
Bila orang tua hanya mengizinkan foto tanpa wajah anak, Bima tetap boleh mengunggah foto yang wajah anaknya tampak kecil.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Pada 2027 beberapa peserta tur mengeluh kepada pemandu, Rina, karena porsi makan siang di restoran mitra biro sangat kecil sehingga mereka masih lapar. Menurut kontrak, restoran wajib menyajikan porsi standar dan dapat menambah nasi tanpa biaya. Restoran itu akan dipakai lagi oleh rombongan lain bulan depan.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Rina mendengarkan dan meminta maaf, lalu meminta restoran menambah nasi sesuai kontrak.	○	○
Rina menjelaskan bahwa porsi sudah sesuai harga paket sehingga keluhan tidak perlu ditindaklanjuti.	○	○
Rina melaporkan keluhan itu kepada biro agar porsi dibahas dengan restoran sebelum rombongan berikutnya.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1	○	○	○	○	○
2	○	○	○	○	○
3					
4					
5	○	○	○	○	○
6					
7	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○
9	○	○	○	○	○

No	A	B	C	D	E
10	○	○	○	○	○
11	○	○	○	○	○
12					
13	○	○	○	○	○
14	○	○	○	○	○
15					
16	○	○	○	○	○
17					
18					

No	A	B	C	D	E
19	○	○	○	○	○
20	○	○	○	○	○
21					
22	○	○	○	○	○
23	○	○	○	○	○
24					
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 3, 4, 6, 12, 15, 17, 18, 21, 24, 25): jawab langsung pada soalnya.

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi	1	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata	6	___ / 1	Ulangi hlm. 22
Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring	5	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar	4	___ / 1	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata	7, 8	___ / 2	Ulangi hlm. 58
Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	3	___ / 1	Ulangi hlm. 70
Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja	2	___ / 1	Ulangi hlm. 97
Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat	10	___ / 1	Ulangi hlm. 112
Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata	14, 18	___ / 2	Ulangi hlm. 130
Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary	15	___ / 1	Ulangi hlm. 157
Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar	9	___ / 1	Ulangi hlm. 172
Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan	12, 13	___ / 2	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel	17, 19	___ / 2	Ulangi hlm. 200
Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas	11, 16	___ / 2	Ulangi hlm. 214
Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu	20	___ / 1	Ulangi hlm. 243
Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata	24	___ / 1	Ulangi hlm. 255
Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out	21, 23	___ / 2	Ulangi hlm. 267
Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality	22	___ / 1	Ulangi hlm. 281
Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery	25	___ / 1	Ulangi hlm. 292

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

SMKULP-FIN3

Petunjuk

Jumlah soal: 25. Waktu: 60 menit.

Kerjakan sekaligus tanpa membuka materi. Tandai jawaban pada lembar jawaban. Kunci dan pembahasan ada di Bagian D; hitung skor dan lihat tabel anjuran di akhir paket.

Kerjakan Simulasi 3 di LMS

Hasil dan analisis per sub bab tersimpan di LMS.

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp&node=SMKULP-FIN3

1. Para perajin perak di Kampung Kencana selama ini menjual cincin lewat toko besar di kota yang mengambil keuntungan 40% dari harga jual. Pada 2027 mereka membuka kelas "membuat cincin sendiri" selama 2 jam seharga Rp250.000 per orang yang dijual langsung kepada wisatawan. Beberapa biro perjalanan berminat memasukkan kelas itu ke dalam paket mereka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Kelas itu tidak menambah nilai karena bahan peraknya sama dengan cincin yang dijual di toko.	○	○
Dengan menjual kelas langsung kepada wisatawan, perajin tidak perlu berbagi keuntungan dengan toko di kota.	○	○
Bila biro memasukkan kelas itu ke paketnya, biro berperan sebagai pemasok bahan perak bagi perajin.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Loket tiket sebuah taman wisata tutup pukul 17.00 pada 2027, tetapi wahana tetap beroperasi sampai pukul 18.00. Aturan pengelola: pengunjung yang tiba di loket sebelum pukul 17.00 tetap dilayani. Pukul 16.55 sebuah keluarga datang ketika Ani, petugas loket, sedang menghitung uang kas untuk tutup buku.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Ani yang paling tepat adalah ....

A. Meminta keluarga itu datang lagi besok karena loket akan segera ditutup
B. Melayani dengan terburu-buru tanpa menjelaskan jam operasional wahana
C. Meminta keluarga menunggu sampai penghitungan kas selesai sekitar 20 menit
D. Menyarankan keluarga membeli tiket daring karena loket hampir ditutup
E. Melayani dengan ramah dan menyampaikan bahwa wahana buka sampai 18.00

3. Pada 2027 Wawan memandu 40 wisatawan dalam bus yang akan berhenti di sebuah pasar seni. Rombongan akan berada di sana 90 menit, lalu berkumpul kembali di bus. Area parkir pasar sangat luas dan dipenuhi bus lain yang warnanya mirip. Pada kunjungan sebelumnya beberapa peserta terlambat karena lupa jam kumpul dan tidak menemukan busnya.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Cara Wawan menyampaikan pengumuman yang paling tepat adalah ....

A. Menyampaikan banyak informasi sekaligus dengan cepat agar peserta bisa segera turun
B. Mengumumkan jam kumpul sekali saja saat bus masih melaju di jalan yang bising
C. Menuliskan jam kumpul di grup percakapan tanpa menyebutkannya di dalam bus
D. Menyebut jam dan tempat kumpul dengan jelas, diulang, serta ciri busnya
E. Meminta peserta bertanya kepada sopir bila lupa jam kumpul atau letak bus

4. Pada 2027 Dina, staf penjualan daring biro, menemukan bahwa paket Rp4.500.000 tercantum Rp450.000 di situs karena salah ketik sejak pagi. Tiga pelanggan sudah membayar Rp450.000. Keputusan tentang pesanan yang sudah dibayar menjadi wewenang manajer.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Sikap Dina yang sesuai etika kerja profesional adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Segera melapor kepada manajer dan memperbaiki harga yang tercantum di situs.
☐ B. Menghubungi ketiga pelanggan dengan jujur dan menyampaikan pilihan yang disetujui manajer.
☐ C. Membiarkan harga Rp450.000 tampil sampai akhir hari agar tidak ada pelanggan yang kecewa.
☐ D. Mencatat kejadian dan penyebab salah ketik agar pemeriksaan harga sebelum tayang diperbaiki.
☐ E. Meminta ketiga pelanggan segera melunasi kekurangannya karena salah ketik bukan salah biro.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

5. Pada 2027 dua lulusan SMK merancang paket jalan kaki "Jejak Kuliner Pecinan" selama 3 jam yang melewati delapan warung legendaris. Rute itu belum pernah mereka coba bersama wisatawan, dan mereka belum tahu berapa lama waktu yang dibutuhkan di setiap warung. Mereka ingin segera menjual paket itu secara luas lewat media sosial.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Langkah yang paling tepat sebelum menjual secara luas adalah ....

A. Langsung menjual kepada 100 orang lewat iklan agar modal cepat kembali
B. Menguji rute dengan kelompok kecil, mencatat waktu, dan meminta saran
C. Mencetak 1.000 brosur bergambar agar promosi lebih meyakinkan pembeli
D. Menetapkan harga semurah mungkin agar cepat laku tanpa menghitung biaya
E. Meniru rute jalan kaki kuliner lain yang sudah terkenal di kota itu

6. Curug Pelangi dikunjungi sekitar 500 orang setiap akhir pekan pada 2027. Untuk mencapainya, wisatawan berjalan 3 km di jalan setapak yang licin, tanpa pegangan dan tanpa papan penunjuk arah. Dalam sebulan, 12 wisatawan tersesat atau terjatuh, dan ulasan daring mulai buruk. Warung, toilet, dan tempat parkir di pintu masuk sudah memadai. Dana desa tahun ini hanya dapat membiayai satu program.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Program yang paling tepat didahulukan adalah ....

A. Memperbaiki jalan setapak serta memasang pegangan dan penunjuk arah
B. Membangun gerbang dan loket tiket baru yang lebih megah di pintu masuk
C. Menambah warung dan toilet di pintu masuk agar wisatawan lebih nyaman
D. Membuat video promosi agar jumlah kunjungan naik dua kali lipat
E. Membangun homestay agar wisatawan dapat menginap di dekat curug

7. Pada 2027 dinas pariwisata kabupaten ingin mempromosikan Danau Biru kepada keluarga muda dari tiga kota terdekat yang berjarak sekitar 3 jam. Anggaran promosi Rp15.000.000 untuk satu kampanye. Kepala dinas meminta hasilnya dapat diukur, yaitu berapa pemesanan yang datang dari kampanye itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rencana promosi yang paling tepat adalah ....

A. Satu selebritas nasional berpengikut 5 juta mengunggah satu video danau
B. Kreator perjalanan luar negeri bertema backpacker mengulas danau itu
C. Banyak kreator mikro dari seluruh Indonesia tanpa kode promo pemesanan
D. Kreator mikro bertema keluarga dari tiga kota itu, masing-masing berkode promo
E. Kreator mikro bertema keluarga dari tiga kota itu tanpa kode promo atau tautan

8. Sehari sebelum rombongan tiba pada 2027, sebuah hotel memberi tahu Hana, staf operasional biro, lewat telepon bahwa 10 dari 20 kamar pesanan biro tidak tersedia karena kelebihan pemesanan. Kontrak menyebutkan bahwa setiap perubahan layanan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

harus disepakati secara tertulis, dan bila hal itu terjadi, hotel wajib menyediakan kamar pengganti di hotel lain yang setara, menanggung selisih biayanya, dan menyediakan transportasi antarhotel.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tanggapan Hana kepada hotel yang paling tepat adalah ....

A. Menerima kabar itu, lalu mencari sendiri hotel pengganti dengan biaya biro
B. Meminta hotel pengganti setara dan transportasi, tanpa konfirmasi tertulis
C. Meminta hotel pengganti setara dan transportasi sesuai kontrak secara tertulis
D. Meminta konfirmasi tertulis, tetapi menerima hotel pengganti yang lebih rendah
E. Membatalkan semua 20 kamar dan memindahkan rombongan tanpa membahas kontrak

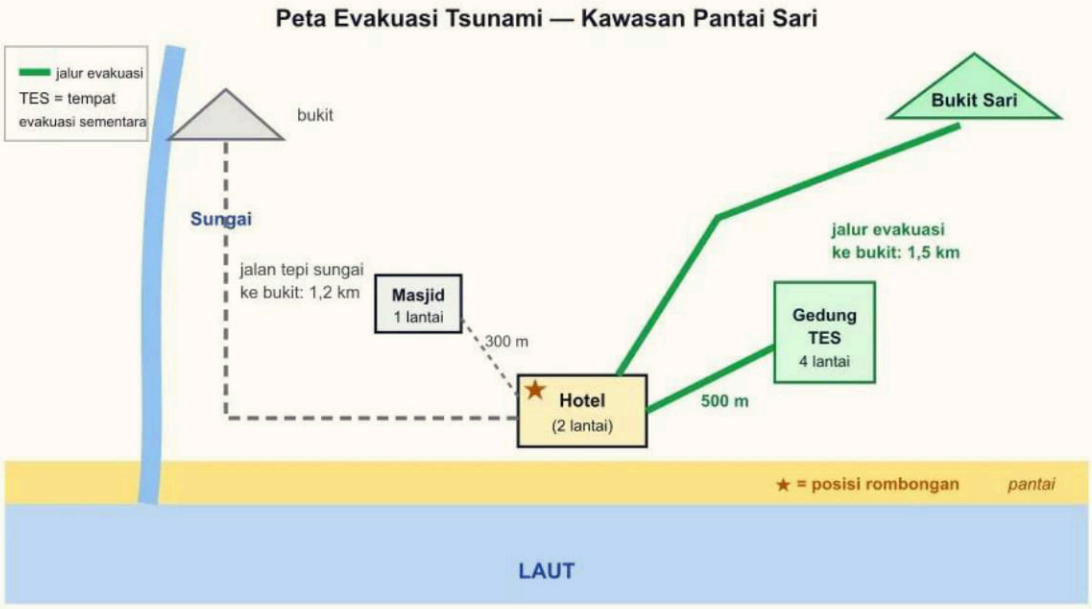
9. Pada 2027 Taman Rekreasi Ceria meluncurkan aplikasi antrean virtual. Sensor di pintu antre setiap wahana mengirim data sehingga waktu tunggu tampil langsung di aplikasi. Pengunjung menerima notifikasi 10 menit sebelum gilirannya. Data antrean juga dipakai pengelola untuk memutuskan kapan membuka jalur antre tambahan di wahana yang ramai.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Pernyataan yang tepat tentang aplikasi tersebut adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Waktu tunggu di aplikasi tetap akurat walaupun sensor di satu wahana mati.
☐ B. Notifikasi giliran membuat pengunjung dapat menikmati wahana lain sambil menunggu.
☐ C. Data antrean dipakai untuk memutuskan kapan membuka jalur antre tambahan.
☐ D. Antrean virtual dengan sendirinya menambah jumlah orang yang dapat naik setiap wahana.
☐ E. Pengunjung tanpa ponsel tetap perlu dilayani lewat kios atau jalur antre biasa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

10. Pada 2027 Lukman memandu 15 wisatawan lansia yang sedang berada di hotel tepi pantai (tanda ★ pada peta). Tiba-tiba terjadi gempa kuat. Panduan evakuasi kota menyebutkan: segera menjauh dari pantai melalui jalur evakuasi; gelombang dapat tiba sekitar 20 menit setelah gempa; jauhi sungai karena gelombang dapat masuk lewat sungai; berlindunglah di tempat tinggi atau di lantai atas gedung TES. Rombongan lansia itu berjalan sekitar 50 meter per menit.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Keputusan Lukman yang paling tepat adalah ....



A. Berjalan ke Bukit Sari lewat jalur evakuasi resmi
B. Berjalan ke gedung TES lalu naik ke lantai atasnya
C. Berjalan lewat jalan tepi sungai ke bukit terdekat
D. Berlindung di masjid karena jaraknya paling dekat
E. Naik ke lantai 2 hotel karena lansia sulit berjalan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

11. Pada 2027 biro menyusun paket 4 hari 3 malam bagi wisatawan Australia untuk menonton festival budaya di Lembah Hijau. Puncak acara berlangsung malam hari, tempat menonton terbatas sehingga harus dipesan, dan jalan menuju lokasi sempit serta padat. Upacara dalam festival memiliki makna adat yang ingin dipahami wisatawan, dan ada aturan berpakaian serta larangan memotret di bagian tertentu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Komponen yang sesuai dimasukkan ke dalam paket adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Tiket tempat menonton yang dipesan sebelumnya.
☐ B. Hotel di kota berjarak 3 jam dari lokasi agar harga paket lebih murah.
☐ C. Pemandu berbahasa Inggris yang dapat menjelaskan makna upacara.
☐ D. Penjelasan aturan berpakaian dan etika memotret sebelum festival.
☐ E. Waktu bebas pada malam puncak agar wisatawan dapat memilih sendiri tempat menonton.

12. Biro menyiapkan anggaran kas untuk paket rombongan 40 orang pada 2027. Saldo kas biro pada 31 Juli adalah Rp2.000.000. Transaksi yang terjadi pada 1 Agustus sebagai berikut.

Transaksi 1 Agustus	Jumlah
Uang muka dari 40 peserta (diterima)	Rp16.000.000
Uang muka hotel (dibayar)	Rp12.000.000
Uang muka bus (dibayar)	Rp3.000.000
Iklan paket (dibayar)	Rp1.000.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Saldo kas biro setelah semua transaksi 1 Agustus adalah ....

A. −Rp14.000.000
B. Rp0
C. Rp2.000.000
D. Rp3.000.000
E. Rp5.000.000

13. Pada 2027 Rio memandu wisatawan di sebuah benteng tua. Wisatawan sangat tertarik pada cerita rakyat tentang "penjaga gaib" benteng itu dan meminta Rio bercerita lebih banyak. Seorang wisatawan juga menanyakan tahun pembangunan benteng, tetapi Rio lupa angka pastinya. Pengelola benteng menyediakan papan informasi sejarah resmi di pintu masuk.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sikap Rio yang sesuai etika pemandu adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Menyebutkan bahwa kisah penjaga gaib itu cerita rakyat, bukan catatan sejarah.
☐ B. Menambahkan tahun dan nama tokoh karangan agar ceritanya terdengar lebih meyakinkan.
☐ C. Menolak bercerita legenda apa pun karena cerita itu bukan fakta sejarah.
☐ D. Mengakui lupa tahun pembangunannya, lalu mengecek papan informasi resmi.
☐ E. Menceritakan sejarah benteng sesuai informasi resmi dari pengelola.

14. Pada 2027 Arif mengantar tamu ke hotel dan tiba pukul 21.00. Antrean check-in di lobi sedang panjang. Arif masih harus menjemput tamu lain di bandara pukul 22.00, sedangkan perjalanan hotel–bandara 40 menit. Kantor biro memiliki petugas cadangan yang dapat dihubungi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	Benar	Salah
Arif memastikan tamu diterima resepsionis dan kamarnya tersedia sebelum pergi.	○	○
Arif boleh langsung pergi setelah menurunkan koper di lobi karena tugas transfer selesai saat tamu tiba di hotel.	○	○
Bila antrean terlalu lama, Arif mengabari kantor agar penjemputan berikutnya diatur petugas cadangan.	○	○

15. Biro menyusun anggaran paket wisata 2027 dengan harga jual tetap Rp1.380.000 per peserta. Karena ada biaya per rombongan, biaya per peserta bergantung pada jumlah peserta. Biro ingin laba paling sedikit 15% dari biaya per peserta.

Jumlah peserta	Biaya per peserta
20 orang	Rp1.400.000
30 orang	Rp1.180.000
40 orang	Rp1.100.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Ukuran rombongan yang memberi laba paling sedikit 15% adalah ....

A. Hanya 20 orang
B. Hanya 30 orang
C. Hanya 40 orang
D. 20, 30, dan 40 orang
E. 30 dan 40 orang

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

16. Pada Agustus 2027 sebuah biro menjalankan 20 paket wisata. Biro membagi rata biaya tidak langsung bulan itu ke setiap paket. Biaya langsung paket city tour yang sedang dihitung adalah Rp5.200.000.

Biaya tidak langsung Agustus 2027	Jumlah
Sewa kantor	Rp6.000.000
Gaji staf administrasi	Rp8.000.000
Listrik dan internet kantor	Rp2.000.000

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Total biaya paket city tour tersebut adalah ....

A. Rp5.200.000
B. Rp5.500.000
C. Rp6.000.000
D. Rp6.800.000
E. Rp21.200.000

17. Pada 2027, di tengah perjalanan siang selama 2 jam, AC bus rombongan mati dan peserta mengeluh kepanasan. Bus disewa biro dari sebuah perusahaan otobus yang menjanjikan bus ber-AC. Pemandu, Tono, menerima keluhan itu.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tentukan **Benar** atau **Salah** untuk setiap pernyataan berikut.

Tentukan setiap pernyataan Benar atau Salah.

Pernyataan	**Benar**	**Salah**
Tono meminta maaf, lalu membuka jendela atau berhenti sejenak di tempat teduh bila perlu.	○	○
Tono menghubungi perusahaan otobus agar AC diperbaiki atau bus diganti secepatnya.	○	○
Karena AC bukan tanggung jawab pemandu, Tono tidak perlu melaporkan keluhan itu kepada biro.	○	○

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

18. Pada 2027 Yudi bertugas menjemput sepasang tamu yang semula dijadwalkan mendarat pukul 20.00. Pukul 17.00 maskapai mengumumkan pesawat baru mendarat pukul 23.30. Hotel tamu memiliki aturan: pemesanan yang tidak dijamin akan dilepas pukul 22.00 bila tamu belum datang, kecuali hotel diberi tahu dan pemesanan dijamin dengan uang muka biro.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Yudi yang paling tepat adalah ....

A. Menunggu di bandara sejak 20.00, lalu menghubungi hotel setelah tamu mendarat
B. Mengabari hotel kedatangan larut dan meminta kamar dijamin, lalu menjemput 23.30
C. Mengabari hotel kedatangan larut tanpa meminta jaminan karena nama tamu terdaftar
D. Meminta hotel menjamin kamar, lalu tetap menjemput pukul 20.00 sesuai jadwal awal
E. Membatalkan kamar malam itu, lalu mencari hotel lain yang dekat dengan bandara

19. Pada 2027 Lina menjemput sepasang tamu dari bandara menuju hotel dengan perjalanan sekitar 50 menit. Ini kunjungan pertama mereka ke kota itu dan mereka baru menempuh penerbangan 3 jam. Paket mereka berlangsung 5 hari dan itinerary lengkap akan dijelaskan tour leader besok pagi.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang paling tepat dilakukan Lina saat mobil mulai berjalan adalah ....

A. Menyetel musik kesukaan Lina agar suasana di mobil terasa akrab
B. Menjelaskan seluruh itinerary 5 hari secara rinci selama perjalanan
C. Diam sepanjang jalan agar tamu dapat beristirahat tanpa diajak bicara
D. Memperkenalkan diri, menyebut lama perjalanan, menawarkan air minum
E. Menawarkan paket tur tambahan dari biro sejak awal perjalanan

20. Pada 2027 Dimas bertugas di sebuah glamping. SOP api unggun: api dibuat paling dekat 5 meter dari tenda; ember pasir atau APAR disiapkan sebelum api dinyalakan; api tidak boleh ditinggal tanpa penjaga; api dipadamkan sampai bara mati sebelum ditinggal; anak-anak hanya boleh berada di area api dengan pengawasan orang dewasa. Malam itu angin dingin, dan beberapa tamu meminta api dibuat dekat tenda mereka.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan yang sesuai SOP adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Api boleh dibuat 2 meter dari tenda bila angin sedang tidak kencang.
☐ B. Ember pasir atau APAR diletakkan di dekat api sebelum api dinyalakan.
☐ C. Api dibiarkan menyala kecil semalaman agar tamu tetap hangat saat tidur.
☐ D. Petugas memastikan bara padam seluruhnya sebelum meninggalkan area api.
☐ E. Anak-anak berada di area api hanya dengan pengawasan orang dewasa.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

21. Rombongan keluarga akan menginap semalam di Glamping Kabut Pinus pada 2027 dan tiba pukul 10.00. Aturan pengelola: tenda baru dapat ditempati pukul 14.00, check-out paling lambat pukul 12.00, dan tersedia ruang titip barang. Kabut turun setelah pukul 15.00 sehingga trekking ke air terjun (2 jam) harus selesai sebelum itu. Rancangan awal itinerary sebagai berikut.

Hari	Waktu	Kegiatan
1	10.00	Tiba, langsung check-in tenda
1	10.30–12.00	Istirahat di tenda
1	12.00–13.00	Makan siang
1	13.30–15.30	Trekking ke air terjun
2	13.00	Check-out

(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Revisi yang paling tepat adalah ....

A. Titip barang, trekking 10.30–12.30, makan siang, check-in 14.00, check-out 12.00
B. Check-in tetap 10.00, trekking 13.30–15.30, check-out tetap pukul 13.00
C. Titip barang, trekking 10.30–12.30, makan siang, check-in 14.00, check-out 13.00
D. Tiba diundur ke 14.00, trekking 14.30–16.30, check-out hari kedua pukul 12.00
E. Menunggu di ruang tamu, check-in 14.00, trekking 14.00–16.00, check-out 12.00

22. Pada 2027 sebuah biro ingin menjual paket 3 hari bagi pekerja kantor usia 30–45 tahun dari Jakarta yang merasa lelah dan stres. Hasil survei calon pembeli: mereka ingin suasana tenang, ingin lepas sejenak dari gawai dan pekerjaan, serta ingin makan makanan sehat. Sebagian besar jarang berolahraga berat.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Rancangan paket yang paling sesuai adalah ....

A. Tur kota yang padat ke delapan objek dengan wisata malam setiap hari
B. Arung jeram, paralayang, dan panjat tebing yang dijadwalkan setiap hari
C. Retret yoga di vila tenang, diselingi rapat daring dari kantor masing-masing
D. Resor tenang dengan menu sehat dan Wi-Fi cepat di setiap sudut ruangan
E. Retret di desa tenang dengan yoga pagi, makanan sehat, dan sesi tanpa gawai

23. Pukul 04.00 pada 2027, tur melihat matahari terbit dibatalkan karena badai. Seorang wisatawan marah dan berbicara keras di lobi hotel kepada pemandu, Sari, sehingga tamu lain menoleh. Biro memiliki kebijakan menjadwalkan ulang tur yang batal karena cuaca bila masih ada hari tersisa, dan masih ada dua hari tur. Pengembalian uang hanya dapat diputuskan manajer biro.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tindakan Sari yang sesuai prinsip service recovery adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Mengajak wisatawan berbicara di tempat yang lebih tenang tanpa terkesan mengusir.
☐ B. Langsung menjelaskan data cuaca secara rinci sebelum wisatawan selesai berbicara.
☐ C. Mendengarkan tanpa memotong, lalu menyampaikan empati atas kekecewaannya.
☐ D. Menawarkan jadwal ulang tur pada salah satu dari dua hari yang tersisa.
☐ E. Menjanjikan pengembalian uang penuh saat itu juga agar wisatawan tenang.

24. Pada 2027 Dewi, pemandu lokal, membawa rombongan bersama tour leader dari Jakarta ke sebuah museum. Setibanya di sana, museum ditutup sampai sore karena ada acara kenegaraan. Di kota itu terdapat museum lain bertema serupa yang buka hari itu dan berjarak 15 menit. Itinerary setelah museum adalah makan siang pukul 12.00.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Tindakan Dewi yang paling tepat adalah ....

A. Berkoordinasi dengan tour leader, lalu menawarkan museum pengganti yang buka
B. Memutuskan sendiri museum pengganti tanpa memberi tahu tour leader agar cepat
C. Meminta rombongan menunggu di depan museum sampai acara selesai sore hari
D. Membatalkan kunjungan dan memberi waktu bebas tanpa menjelaskan alasannya
E. Mengganti kunjungan dengan pusat belanja karena paling dekat dari museum

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

25. Itinerary Biro Wisata Senja: makan siang rombongan Kamis, 9 September 2027, pukul 12.30. Rombongan berjumlah 30 orang, termasuk 2 anak. Tiga peserta vegetarian (tidak makan daging, ayam, maupun hasil laut), satu peserta alergi udang, dan kedua anak tidak tahan makanan pedas. Konfirmasi dari rumah makan terlihat pada gambar.
(Nama orang, lembaga, dan data disusun untuk latihan soal; fiktif.)
Hal yang perlu diminta Biro Wisata Senja untuk diperbaiki adalah ....
(Jawaban benar lebih dari satu.)



RUMAH MAKAN SEGARA — Konfirmasi Menu Rombongan

Rombongan : **Biro Wisata Senja**
Hari / jam : **Kamis, 9 September 2027, pukul 12.30**
Jumlah : **30 porsi**

Menu (untuk setiap porsi)

1. Sup krim jagung
2. Udang goreng tepung
3. Ayam bakar madu
4. Sayur asem
5. Buah potong

Catatan khusus

- 3 porsi vegetarian: ayam bakar diganti tahu bakar
- 2 porsi anak: tidak pedas

Mohon konfirmasi perubahan paling lambat H−2.

Pilih semua jawaban yang benar.

☐ A. Jumlah porsi, karena dua anak seharusnya tidak dihitung dalam 30 porsi.
☐ B. Pengganti bagi peserta vegetarian, karena udang goreng masih tetap disajikan kepada mereka.
☐ C. Jam makan, karena pukul 12.30 terlalu siang untuk makan siang rombongan.
☐ D. Catatan pengganti udang bagi satu peserta yang alergi udang, yang belum tercantum.
☐ E. Catatan dua porsi anak tidak pedas perlu dihapus karena menu itu memang tidak pedas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lembar jawaban

No	A	B	C	D	E
1					
2	○	○	○	○	○
3	○	○	○	○	○
4					
5	○	○	○	○	○
6	○	○	○	○	○
7	○	○	○	○	○
8	○	○	○	○	○
9					
10	○	○	○	○	○
11					
12	○	○	○	○	○
13					
14					
15	○	○	○	○	○
16	○	○	○	○	○
17					
18	○	○	○	○	○
19	○	○	○	○	○
20					
21	○	○	○	○	○
22	○	○	○	○	○
23					
24	○	○	○	○	○
25					

Soal PG kompleks / Benar–Salah (nomor 1, 4, 9, 11, 13, 14, 17, 20, 23, 25): jawab langsung pada soalnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Tabel skor dan anjuran

Sub bab / subtopik	Nomor soal	Benar	Jika kurang separuh benar
Sub bab 1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi	6	___ / 1	Ulangi hlm. 8
Sub bab 1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata	1	___ / 1	Ulangi hlm. 22
Sub bab 1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring	7	___ / 1	Ulangi hlm. 34
Sub bab 1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar	9	___ / 1	Ulangi hlm. 46
Sub bab 1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata	5	___ / 1	Ulangi hlm. 58
Sub bab 1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	2, 4	___ / 2	Ulangi hlm. 70
Sub bab 2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja	3, 8	___ / 2	Ulangi hlm. 97
Sub bab 2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat	10	___ / 1	Ulangi hlm. 112
Sub bab 2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata	20	___ / 1	Ulangi hlm. 130
Sub bab 3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary	21	___ / 1	Ulangi hlm. 157
Sub bab 3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar	11, 22	___ / 2	Ulangi hlm. 172
Sub bab 3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan	25	___ / 1	Ulangi hlm. 184
Sub bab 3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel	16	___ / 1	Ulangi hlm. 200
Sub bab 3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas	12, 15	___ / 2	Ulangi hlm. 214
Sub bab 4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu	24	___ / 1	Ulangi hlm. 243
Sub bab 4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata	13	___ / 1	Ulangi hlm. 255
Sub bab 4.3 · Layanan transfer in dan transfer out	18	___ / 1	Ulangi hlm. 267
Sub bab 4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality	14, 19	___ / 2	Ulangi hlm. 281
Sub bab 4.5 · Menangani keluhan: service recovery	17, 23	___ / 2	Ulangi hlm. 292

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Bagian D · Kunci dan Pembahasan

Urutan sama dengan buku. Setiap pembahasan memuat konsep, langkah, dan alasan tiap pilihan. Baca pembahasan soal yang kamu jawab salah — dan juga yang kamu jawab benar tetapi menebak.

Latihan sub bab 1.1

No. 1 Kunci: C

Konsep: Industri pariwisata adalah sistem: atraksi, akomodasi, makan-minum, transportasi, dan perjalanan saling bergantung. Bila satu subsektor tidak tersedia, subsektor lain tidak dapat dimanfaatkan penuh.

Langkah:

1. Tujuan pengelola: wisatawan menginap agar ikut kegiatan malam dan pasar pagi.
2. Penyebab wisatawan pulang: belum ada tempat menginap (subsektor akomodasi).
3. Maka yang didahulukan adalah menyediakan akomodasi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Atraksi siang sudah diminati; menambah kelas tidak membuat wisatawan menginap.
- **B.** ✗ Kuliner sudah tersedia dan bukan penyebab wisatawan pulang.
- **C.** ✓ Homestay mengisi subsektor akomodasi yang belum ada sehingga wisatawan dapat menginap.
- **D.** ✗ Jebakan: promosi menambah jumlah pengunjung harian, tetapi mereka tetap pulang sore karena tidak ada tempat menginap.
- **E.** ✗ Jebakan: wisatawan dapat ikut pertunjukan malam, tetapi tetap tidak menginap sehingga pasar pagi tidak terisi.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Dalam sistem pariwisata, transportasi menghubungkan wisatawan dengan atraksi dan akomodasi. Bila akses terputus, seluruh subsektor di destinasi ikut terdampak; pemulihannya dimulai dari akses.

Langkah:

1. Masalah utama: wisatawan tidak dapat menyeberang (subsektor transportasi putus).
2. Permintaan masih ada → yang dibutuhkan adalah jalur penyeberangan pengganti yang aman.
3. Kerja sama dengan perahu berizin memulihkan akses bagi semua pelaku usaha.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Harga murah tidak berguna bila wisatawan tetap tidak dapat menyeberang.
- **B.** ✗ Jebakan: promosi menambah minat, padahal minat sudah ada; yang hilang adalah akses ke pulau.
- **C.** ✗ Hanya membantu pemandu, tidak memulihkan usaha homestay dan warung.
- **D.** ✗ Jebakan: tampak menyelesaikan akses, tetapi dermaga buatan sendiri belum tentu aman dan berizin, serta menghabiskan dana koperasi.
- **E.** ✓ Akses pulih sehingga homestay, warung, dan pemandu kembali menerima tamu.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 1.2

No. 1 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Pelaku industri pariwisata meliputi pemasok (akomodasi, transportasi, atraksi), penyusun paket, dan perantara (agen, OTA). Perantara memperluas pasar dengan imbalan komisi yang mengurangi pendapatan bersih pemasok.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** OTA adalah saluran penjualan (perantara), bukan penyedia kamar; perannya memperluas jangkauan pasar.

• **Pernyataan 2 → Benar.** 15% × Rp400.000 = Rp60.000; Rp400.000 − Rp60.000 = Rp340.000.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: jangkauan pasar memang lebih luas, tetapi per malamnya Bu Ketut menerima Rp340.000, lebih kecil daripada Rp400.000 dari pemesanan langsung.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 2 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai nilai pariwisata menghubungkan pemasok bahan, pelaku usaha (resor), dan wisatawan. Makin banyak pasokan diambil dari destinasi, makin besar manfaat ekonomi yang tinggal di masyarakat lokal.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Belanja resor kepada petani lokal menahan manfaat ekonomi di destinasi.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tenaga kerja memang manfaat, tetapi belanja bahan ke kota membuat sebagian uang wisatawan keluar dari desa.

• **Pernyataan 3** ✗ Kopi lokal bernilai karena keunikan dan ceritanya, bukan semata karena murah.

• **Pernyataan 4** ✓ Pemasok baru harus memenuhi standar mutu dan ketepatan waktu usaha akomodasi.

• **Pernyataan 5** ✓ Cerita lokal menambah nilai pengalaman wisatawan dalam rantai nilai.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Pemasok dalam paket wisata (restoran, hotel, transportasi) harus memberi kepastian produk, harga, kapasitas, dan jadwal karena biro menjual paket dengan harga tetap.

Langkah:

1. Biro menjual harga tetap setahun → biaya makan harus tetap.
2. Rombongan 30–40 orang setiap Sabtu → kapasitas dan jadwal harus disepakati.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Memberi kepastian yang dibutuhkan biro: menu, harga, kapasitas, dan jadwal.

• **B.** ✗ Jebakan: harga tetap sudah tepat, tetapi biro membutuhkan kepastian porsi untuk 30–40 orang setiap Sabtu.

• **C.** ✗ Jebakan: kapasitas dan jadwal sudah tepat, tetapi harga yang berubah-ubah menyulitkan biro yang menjual paket berharga tetap setahun.

• **D.** ✗ Jebakan: harga dan kapasitas sudah tepat, tetapi rombongan dengan jadwal ketat membutuhkan jam makan yang pasti.

• **E.** ✗ Warung kehilangan pembeli umum; yang dibutuhkan tempat yang memadai untuk rombongan pada jam yang disepakati.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 1.3

No. 1 Kunci: A

Konsep: Teknologi digital destinasi dipakai untuk tiga hal: informasi, pemesanan (reservasi), dan interaksi dengan wisatawan. Solusi yang baik menyesuaikan dengan masalah dan kemampuan pengelola.

Langkah:

1. Masalah 1: wisatawan ditolak di gerbang → perlu pemesanan dengan kuota sebelum berangkat.
2. Masalah 2: informasi kuota tidak diketahui → perlu info sisa kuota.
3. Masalah 3: dua staf tidak sanggup menjawab telepon → perlu interaksi yang tidak membebani staf.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Menyelesaikan ketiga masalah: kuota terjaga sebelum berangkat, sisa kuota terlihat, dan pertanyaan umum terjawab tanpa membebani dua staf.
• **B.** ✗ Jebakan: pemesanan dan informasi sudah tepat, tetapi telepon kantor yang sering tidak tersambung tetap menjadi masalah.
• **C.** ✗ Jebakan: pertanyaan terjawab, tetapi tanpa kuota jumlah pengunjung dapat melebihi 400.
• **D.** ✗ Jebakan: kuota dijaga, tetapi tiket dijual di gerbang sehingga wisatawan tetap bisa datang jauh-jauh lalu ditolak.
• **E.** ✗ Jebakan: kuota dan jawaban otomatis ada, tetapi wisatawan tidak tahu kuota sudah habis sebelum berangkat.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Teknologi digital untuk promosi efektif bila sasarannya tepat (wilayah, usia, minat), pesannya sesuai tujuan, dan mengarah langsung ke pemesanan.

Langkah:

1. Sasaran: keluarga muda di kota sekitar → iklan bertarget wilayah dan minat.
2. Tujuan: kunjungan hari kerja → pesan promo hari kerja.
3. Pemesanan lewat pesan → tautan langsung ke WhatsApp.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: sasarannya tepat, tetapi promo akhir pekan menambah kunjungan pada hari yang sudah penuh.
• **B.** ✗ Jebakan: wilayah dan promonya sesuai, tetapi pendengar tidak dapat langsung memesan, padahal pemesanan dilakukan lewat WhatsApp.
• **C.** ✓ Sasaran tepat (keluarga di kota sekitar), pesan sesuai tujuan hari kerja, dan iklan digital dapat ditautkan langsung ke pemesanan WhatsApp.
• **D.** ✗ Gratis dan rutin, tetapi jangkauannya terbatas pada pengikut yang sudah ada dan tidak menonjolkan hari kerja.
• **E.** ✗ Jebakan: promonya tepat, tetapi anggaran kecil habis untuk orang yang tinggal terlalu jauh untuk datang pada hari kerja.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 1.4

No. 1 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: E-tourism adalah pemanfaatan teknologi digital dalam pariwisata (promosi, pemesanan, informasi). Smart tourism melangkah lebih jauh: memakai data yang terkumpul secara langsung (sensor, aplikasi) untuk mengatur layanan dan pengalaman wisatawan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Ciri smart tourism: data waktu nyata (real-time) dikumpulkan lalu dipakai untuk keputusan layanan, di sini membatasi kepadatan.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: data di server hanya data lama; tanpa sensor, angka kepadatan tidak lagi mengikuti keadaan sebenarnya sehingga petugas perlu mengatur antrean secara manual.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Informasi kepadatan di aplikasi dapat dilihat dari rumah sehingga wisatawan dapat memilih jam yang lebih sepi.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 2 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: E-tourism: layanan wisata lewat teknologi digital (promosi, pemesanan, pembayaran). Smart tourism: destinasi memakai data yang terkumpul langsung (kartu, sensor, aplikasi) untuk mengatur layanan dan memberi informasi waktu nyata.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: jadwal lama memang masih ada, tetapi tanpa data per jam dinas tidak lagi mengetahui jam ramai yang sebenarnya.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Data yang terkumpul terus-menerus dipakai untuk menyesuaikan layanan, ciri smart tourism.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Informasi waktu nyata membantu wisatawan memanfaatkan waktu tunggu.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

Latihan sub bab 1.5

No. 1 Kunci: E

Konsep: Peluang usaha pariwisata dipilih berdasarkan keahlian, modal, dan potensi pasar di sekitar. Usaha jasa berbasis keahlian (pemanduan) membutuhkan modal kecil.

Langkah:

1. Keahlian: bahasa Inggris dan pengetahuan lokal.
2. Pasar: wisatawan asing setiap hari, layanan pemanduan belum ada.
3. Modal Rp3 juta, tanpa kantor dan kendaraan → pilih usaha jasa bermodal kecil.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Membutuhkan modal besar untuk kantor dan armada.

• **B.** ✗ Modal Rp3 juta tidak memadai untuk membeli dua mobil.

• **C.** ✗ Renovasi lima kamar membutuhkan modal jauh di atas Rp3 juta.

• **D.** ✗ Jebakan: modalnya kecil, tetapi tidak memanfaatkan keahlian Dimas dan peluang pemanduan yang belum terisi di desanya.

• **E.** ✓ Sesuai keahlian, bermodal kecil, dan mengisi kebutuhan wisatawan asing di desanya.

Jawaban: E.

No. 2 Kunci: A

Konsep: Profesi di biro perjalanan berbeda tugas: perencana paket (tour planner) merancang itinerary, menghubungi pemasok, dan menghitung harga; tour leader dan pemandu bekerja di lapangan bersama wisatawan.

Langkah:

1. Minat Ayu: merancang jadwal, menghitung harga, menghubungi pemasok.
2. Ayu tidak ingin memimpin rombongan berhari-hari.
3. Posisi yang sesuai: perencana paket wisata.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Tugasnya merancang itinerary, menghubungi pemasok, dan menghitung harga, sebagian besar di kantor.

• **B.** ✗ Jebakan: tour leader juga mengurus jadwal, tetapi pekerjaannya memimpin rombongan berhari-hari.

• **C.** ✗ Pemandu lokal bekerja di lapangan menjelaskan objek wisata.

• **D.** ✗ Pemandu alam bekerja di lapangan dan tidak menghitung harga paket.

• **E.** ✗ Petugas transfer bekerja di lapangan menjemput dan mengantar tamu.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 1.6

No. 1 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelayanan prima mencakup sikap (sopan, profesional), perhatian (menggali kebutuhan, tidak menebak), dan tindakan (memastikan pemahaman dan menepati janji).

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✓ Sapaan pembuka yang jelas menunjukkan profesionalisme.

• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: menebak kebutuhan pelanggan; pasangan itu belum menyebut anggaran dan minatnya.

• **Pernyataan 3** ✓ Menggali kebutuhan agar saran sesuai.

• **Pernyataan 4** ✓ Mengulang memastikan kedua pihak memahami hal yang sama.

• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak lengkap, tetapi tidak disesuaikan dengan tanggal, anggaran, dan minat yang sudah digali; pasangan yang belum tahu tujuan justru makin bingung.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Etika kerja: adil, jujur, dan taat aturan. Daftar tunggu dijalankan sesuai urutan dan batas waktu yang ditetapkan, tanpa mendahulukan kenalan.

Langkah:

1. Orang urutan pertama dihubungi pukul 10.00 → batas konfirmasi pukul 11.00.
2. Pukul 10.20 batas waktu belum habis.
3. Setelah 11.00 tanpa jawaban, kursi ditawarkan ke urutan kedua, bukan ke orang di luar daftar.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Mendahulukan kenalan di luar daftar tunggu melanggar keadilan dan aturan biro.

• **B.** ✗ Jebakan: tampak cepat dan tetap mengikuti daftar, tetapi batas 1 jam untuk urutan pertama belum habis.

• **C.** ✗ Permintaan maaf tidak menghapus pelanggaran urutan daftar tunggu.

• **D.** ✓ Sesuai aturan: batas waktu dihormati, lalu kursi berpindah ke urutan berikutnya.

• **E.** ✗ Jebakan: tampak setia pada urutan, tetapi menahan tanpa batas waktu merugikan empat orang lain di daftar tunggu.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: B, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sikap profesional dan etika kerja: jujur, menolak permintaan yang melanggar aturan, menjaga kerahasiaan pelanggan, dan tetap memberi pelayanan terbaik dengan cara yang benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Membuat kuitansi yang tidak sesuai pembayaran adalah pemalsuan, siapa pun pemakainya.
• **Pernyataan 2** ✓ Jujur dan tegas, tetapi tetap sopan kepada pelanggan.
• **Pernyataan 3** ✓ Tetap membantu kebutuhan pelanggan dengan cara yang benar.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak sebagai jalan tengah, tetapi tetap memalsukan nilai pembayaran.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: penolakannya benar, tetapi membocorkan urusan pelanggan melanggar kerahasiaan.

Jawaban: pernyataan 2, 3.

Kuis Akhir Bab 1

No. 1 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pariwisata berdampak pada ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan. Destinasi yang baik menjaga ketiganya seimbang, dan Sapta Pesona (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan) menjadi pedoman suasana.

Langkah:

1. Kelompokkan temuan: kuliner dan pemanduan (ekonomi), sampah (lingkungan, bersih), sawah dijual (lingkungan dan mata pencarian).
2. Nilai tiap pernyataan: ramai tidak sama dengan berkembang.
3. Pilih pernyataan yang mengakui manfaat sekaligus kebutuhan mengelola dampak.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Penghasilan warga dari usaha pariwisata termasuk dampak ekonomi positif.
• Pernyataan 2 ✓ Sapta Pesona mencakup bersih; sampah menumpuk berarti unsur itu belum dipenuhi.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: ramai belum berarti berkembang. Sampah dan hilangnya sawah menunjukkan dampak negatif yang perlu dikelola.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: alih fungsi sawah memengaruhi lingkungan, mata pencarian, dan daya tarik desa sehingga perlu dikelola bersama.
• Pernyataan 5 ✓ Dampak negatif ditangani lewat aturan bersama yang disepakati warga dan pengelola.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Produk wisata terdiri atas empat komponen (4A): atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan layanan pendukung. Bila satu komponen terputus, komponen lain tidak dapat dimanfaatkan penuh. Pengembangan dimulai dari penyebab utama, bukan dari gejala.

Langkah:

1. Tujuan pengelola: kunjungan bertambah.
2. Periksa 4A: atraksi baik, penginapan ada, harga murah, tetapi akses rusak dan tanpa angkutan.
3. Penyebab utama: aksesibilitas. Langkah yang menutup celah itu didahulukan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: atraksi sudah menarik (pemandangan indah). Menambah wahana tidak menolong wisatawan yang batal sebelum tiba.
• B. ✗ Harga tiket sudah murah dan bukan penyebab rombongan berbalik pulang; yang menghambat adalah jalannya.
• C. ✓ Penyebab rombongan batal adalah aksesibilitas yang buruk. Memperbaiki jalan dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

menyediakan angkutan sementara menutup celah itu sehingga komponen lain dapat dimanfaatkan.
• D. ✗ Jebakan: promosi menambah minat, padahal minat sudah ada. Pengunjung baru akan menemui jalan rusak yang sama.
• E. ✗ Jebakan: penginapan sudah tersedia, dan homestay di desa tidak membantu wisatawan yang tidak dapat mencapai lokasi.

Jawaban: C.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Jenis usaha pariwisata digolongkan menurut apa yang dijual: akomodasi, makanan dan minuman, transportasi wisata, jasa perjalanan, pramuwisata, hiburan dan rekreasi, dan seterusnya.

Langkah:
1. Tanyakan apa yang dijual koperasi: makan siang prasmanan.
2. Pasangkan dengan jenis usaha: makanan dan minuman.
3. Abaikan hal tambahan (bus, musik, penjelasan menu) yang bukan produk koperasi.

Analisis setiap opsi:
• A. ✓ Yang dijual koperasi adalah hidangan makan siang. Itu termasuk jasa makanan dan minuman, sedangkan bus, musik, dan penjelasan hanyalah hal di sekitarnya.
• B. ✗ Jebakan: balai desa memang dipakai, tetapi tidak ada layanan penginapan; wisatawan hanya makan siang.
• C. ✗ Jebakan: bus memang disebut, tetapi bus milik pihak lain dan bukan yang dijual koperasi.
• D. ✗ Jebakan: penjelasan menu bukan pemanduan wisata; koperasi tidak menjual jasa pemanduan.
• E. ✗ Jebakan: musik angklung hanya pelengkap suasana, bukan usaha hiburan yang dijual.

Jawaban: A.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Agar sebuah usaha kecil dapat menjadi pemasok paket, ia harus memberi kepastian harga, kapasitas, jadwal, dan mutu. Calon pemasok dinilai dengan menguji tiap syarat satu per satu.

Langkah:
1. Tulis empat syarat: kapasitas ≥ 120, harga tetap ≤ 18.000, kirim Jumat ≤ 07.00, kemasan bersegel.
2. Uji tiap calon: Kue Mawar gagal pada harga tetap, Bu Lastri pada kapasitas, Roti Senja pada jadwal, Kenanga pada kemasan.
3. Hanya Dapur Sekar Asri yang lolos semua.

Analisis setiap opsi:
• A. ✓ Dapur Sekar Asri memenuhi keempat syarat: kapasitas 150 (≥ 120), harga tetap Rp17.500, kirim Jumat 06.30, kemasan bersegel higienis.
• B. ✗ Jebakan: kapasitas dan harga tampak terbaik, tetapi harganya dapat naik; biro membutuhkan harga tetap selama enam bulan.
• C. ✗ Jebakan: harga tetap dan murah, tetapi kapasitas 100 kotak kurang dari 120.
• D. ✗ Jebakan: kapasitas dan harga memenuhi, tetapi pengiriman Sabtu 09.00 melewati batas Jumat 07.00.
• E. ✗ Jebakan: harga tetap Rp18.000 masih memenuhi, tetapi kemasannya tanpa segel sehingga tidak higienis.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Komisi perantara dihitung dari harga jual dan mengurangi pendapatan bersih penjual. Untuk menerima pendapatan bersih tertentu lewat perantara, harga dinaikkan dengan membagi (1 − persen komisi), bukan menambah persen komisi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Komisi per malam: 15% × 500.000 = 75.000; bersih lewat OTA = 425.000.
2. Total bersih: 10 × 425.000 + 6 × 500.000 = 7.250.000.
3. Harga agar bersih 500.000: 500.000 ÷ 0,85 ≈ 588.200.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Jebakan: 15% × Rp500.000 = Rp75.000, bukan Rp85.000. Pendapatan bersih satu malam lewat OTA adalah Rp425.000.
• Pernyataan 2 → Benar. Lewat OTA: 10 × Rp425.000 = Rp4.250.000. Langsung: 6 × Rp500.000 = Rp3.000.000. Jumlahnya Rp7.250.000.
• Pernyataan 3 → Benar. Komisi dihitung dari harga jual: 500.000 ÷ 0,85 ≈ Rp588.200. Menambah 15% menjadi Rp575.000 belum cukup (bersih Rp488.750).

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 6 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Solusi e-tourism yang baik: promosi tepat sasaran, satu data pemesanan untuk semua saluran, dan layanan analog tetap tersedia bagi pelanggan yang tidak memakai gawai.

Langkah:

1. Tujuan: menjangkau keluarga muda dan tetap melayani lansia; masalah: satu sesi terjual dua kali.
2. Periksa tiap pernyataan: apakah memakai satu data dan melayani semua pelanggan?
3. Pilih pernyataan tentang sisa kuota terbarui, satu sistem, dan promosi bertautan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: menghapus telepon meninggalkan pelanggan lansia yang justru bergantung pada telepon dan loket.
• Pernyataan 2 ✓ Sisa kuota terbarui langsung membantu wisatawan memutuskan dan mencegah pemesanan ganda.
• Pernyataan 3 ✓ Pelanggan lansia tetap terlayani dan satu data mencegah satu sesi terjual dua kali.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: data terpisah justru penyebab pemesanan ganda; kuota harus satu data.
• Pernyataan 5 ✓ Promosi bertarget keluarga muda dengan jalur pemesanan langsung sesuai tujuan pengelola.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 7 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelaku industri pariwisata: pemasok (menyediakan komponen), penyusun paket (biro), perantara penjualan (agen, OTA), dan wisatawan. Komisi dihitung dari harga jual dan mengurangi pendapatan bersih penjual.

Langkah:

1. Pasangkan setiap pelaku dengan perannya: homestay dan petani = pemasok; biro = penyusun paket; OTA = perantara.
2. Hitung komisi dari harga jual: 12% × 350.000 = 42.000, sehingga bersih 308.000.
3. Untuk menerima bersih 350.000 harga harus dibagi (1 − 0,12): ≈ 397.700, bukan ditambah 12%.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Komisi 12% × Rp350.000 = Rp42.000; Rp350.000 − Rp42.000 = Rp308.000.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: komisi dihitung dari harga jual yang baru. Rp392.000 dikurangi komisi 12% (Rp47.040) hanya menyisakan Rp344.960. Harga yang tepat = 350.000 ÷ 0,88 ≈ Rp397.700.
• Pernyataan 3 ✓ Biro membeli dan merangkai komponen menjadi paket dan bertanggung jawab melayani rombongan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• Pernyataan 4 ✓ Belanja homestay pada petani desa menahan sebagian uang wisatawan di desa (rantai pasok lokal).
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: wisatawan memang membayar lewat OTA, tetapi OTA hanya saluran penjualan (perantara); kamarnya disediakan homestay.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 8 Kunci: D

Konsep: Layanan pendukung (ancillary) mencakup pengelola, penjaga, keamanan, dan layanan kesehatan. Bila masalah menyangkut keselamatan, celah 4A yang ditutup lebih dulu adalah layanan pendukung, bukan atraksi atau amenitas.

Langkah:
1. Masalah: wisatawan hampir tenggelam di zona renang berarus balik.
2. Denah: pos penjaga 600 m dari zona renang, tidak ada bendera peringatan.
3. Penyebab: pengawasan tidak menjangkau zona renang. Langkah pertama: pos penjaga didekatkan dan bendera dipasang.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: toilet memang berguna, tetapi itu amenitas dan tidak mengurangi risiko tenggelam.
• B. ✗ Parkir bukan penyebab insiden; denah menunjukkan masalahnya ada pada pengawasan di zona renang.
• C. ✗ Warung menambah kenyamanan tetapi tidak menolong wisatawan yang berada di perairan berbahaya.
• D. ✓ Denah menunjukkan pos penjaga berjarak 600 meter dari zona renang, sehingga pengawasan tidak menjangkau tempat bahaya. Memindahkan pos dan memasang bendera menutup celah layanan pendukung (keselamatan).
• E. ✗ Jebakan: wahana baru menambah orang di air berarus balik dan justru meningkatkan risiko.

Jawaban: D.

No. 9 Kunci: C

Konsep: E-tourism mencakup tiga fungsi: promosi, reservasi dan pembayaran, serta layanan dan interaksi. Memesan dan membayar tiket secara daring adalah fungsi reservasi dan pembayaran.

Langkah:
1. Catat kegiatan wisatawan: memilih tanggal, memesan, membayar dengan kode QR.
2. Pasangkan dengan tiga fungsi e-tourism.
3. Kegiatan itu adalah reservasi dan pembayaran.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Promosi bertujuan membuat orang tertarik; kegiatan dalam kasus justru transaksi.
• B. ✗ Informasi bukan inti kegiatan; yang paling jelas adalah pemesanan dan pembayaran.
• C. ✓ Memilih tanggal, memesan, dan membayar tiket dari rumah adalah fungsi reservasi dan pembayaran.
• D. ✗ Kasus tidak menyebut ulasan sama sekali.
• E. ✗ Jebakan: kasus tidak menyebut kuota atau pembatasan jumlah pengunjung.

Jawaban: C.

No. 10 Kunci: E

Konsep: Peran pelaku: pemasok menyediakan komponen, penyusun paket (biro) merangkai dan bertanggung jawab melayani, perantara (agen, OTA, perantara perorangan) menjual dan menerima komisi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kelompokkan pelaku: homestay, warung, kebun, pemandu = pemasok; OTA dan guru = perantara.
2. Cari pihak yang merangkai komponen menjadi paket.
3. Itulah biro, yang tetap bertanggung jawab melayani apa pun saluran pembelinya.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: OTA hanya saluran penjualan; ia tidak membuat paket dan tidak bertanggung jawab melayani di lapangan.
• B. ✗ Jebakan: guru berperan sebagai perantara yang menerima komisi, bukan penyusun paket.
• C. ✗ Warung adalah pemasok makanan, bukan pihak yang merangkai paket.
• D. ✗ Jebakan: pemandu lokal adalah pemasok jasa pemanduan; tanggung jawab melayani rombongan tetap pada penyusun paket.
• E. ✓ Biro membeli komponen dari pemasok, merangkainya menjadi paket, menetapkan harga, dan bertanggung jawab melayani rombongan.

Jawaban: E.

No. 11 Kunci: B

Konsep: E-tourism membantu wisatawan menemukan, memutuskan, dan menilai. Peta daring yang lengkap dan terbarui serta tanggapan atas ulasan menjawab masalah informasi dengan biaya kecil.

Langkah:

1. Masalah: lokasi sulit ditemukan, jam buka berubah, ulasan tidak dibalas.
2. Syarat: murah dan bisa dikerjakan satu karyawan.
3. Pilih langkah yang menjawab ketiganya: lengkapi peta daring dan balas ulasan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: foto bagus menarik minat, tetapi tamu tetap tidak menemukan lokasi atau jam buka yang benar.
• B. ✓ Langkah ini menjawab ketiga masalah dengan biaya murah: lokasi ditemukan, jam buka benar, dan ulasan ditanggapi.
• C. ✗ Papan reklame mahal dan tidak mengatasi titik peta, jam buka, maupun ulasan.
• D. ✗ Jebakan: diskon untuk memancing ulasan baik tidak jujur dan tidak menjawab ulasan yang sudah ada.
• E. ✗ Aplikasi sendiri mahal dan tidak menjawab masalah lokasi, jam buka, dan ulasan.

Jawaban: B.

No. 12 Kunci: E

Konsep: Layanan informasi e-tourism hanya berguna bila isinya akurat dan terbarui. Saat ada perubahan, seluruh bagian yang terpengaruh diperbarui, termasuk kontak dan peta.

Langkah:

1. Catat perubahan: jam buka, harga, nomor telepon, gerbang pindah ke timur.
2. Periksa gambar: keempat bagian itu masih memuat data lama.
3. Pilihan yang benar memperbarui keempatnya dan memeriksa tampilannya.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: jam buka dan harga memang penting, tetapi nomor telepon lama tidak aktif dan peta menunjuk gerbang lama.
• B. ✗ Jebakan: tiga bagian sudah benar, tetapi peta masih menunjuk gerbang lama yang ditutup renovasi.
• C. ✗ Tombol baru tidak berguna bila informasi di halaman yang sama masih salah.
• D. ✗ Menghapus informasi membuat wisatawan sulit merencanakan kunjungan dan membebani petugas loket.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• E. ✓ Gambar memperlihatkan empat bagian usang: jam buka, harga, nomor telepon, dan titik gerbang di peta. Semuanya harus diperbarui supaya wisatawan tidak tersesat atau salah menghubungi.

Jawaban: E.

No. 13 Kunci: B

Konsep: Memilih ide usaha: saring dari modal (tidak melebihi dana), lalu bandingkan hasil. Waktu balik modal = modal ÷ laba per minggu, dan laba per minggu = pembeli × laba per pembeli.

Langkah:

1. Coret ide yang modalnya melebihi Rp5.000.000: sewa sepeda.
2. Hitung laba mingguan tiap ide: 750.000; 400.000; 1.000.000; 600.000.
3. Waktu balik modal = modal ÷ laba mingguan: 4; 10; 2; sekitar 8,3 minggu. Terkecil: jelajah sawah berpemandu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: modal terjangkau, tetapi laba mingguan 30 × 25.000 = Rp750.000, sehingga modal baru kembali dalam 4 minggu.
• B. ✓ Modal Rp2.000.000 dan laba mingguan 20 × 50.000 = Rp1.000.000, sehingga modal kembali dalam 2 minggu, tercepat di antara ide yang modalnya tidak melebihi dana.
• C. ✗ Jebakan: pembelinya terbanyak, tetapi laba mingguan hanya 100 × 4.000 = Rp400.000, sehingga modal kembali dalam 10 minggu.
• D. ✗ Modal Rp8.000.000 melebihi dana Rp5.000.000, jadi tidak dapat dijalankan.
• E. ✗ Jebakan: modalnya tepat Rp5.000.000, tetapi laba mingguan 40 × 15.000 = Rp600.000, sehingga modal kembali dalam sekitar 8,3 minggu.

Jawaban: B.

No. 14 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sikap profesional berlaku juga di media sosial: jujur, sopan, menjaga kerahasiaan pelanggan, menyelesaikan masalah lewat saluran pribadi, dan belajar dari masukan.

Langkah:

1. Ulasan menyebut keterlambatan dan tidak ada permintaan maaf.
2. Nilai tiap tindakan: jujur, sopan, rahasia pelanggan terjaga, dan menyelesaikan masalah?
3. Pilih tanggapan sopan dengan ajakan pesan pribadi dan pemeriksaan fakta untuk perbaikan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: ulasan palsu menipu calon wisatawan dan melanggar kejujuran.
• Pernyataan 2 ✓ Tanggapan yang menghargai pelanggan dan menyelesaikan masalah lewat saluran pribadi.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: membuka identitas pelanggan melanggar kerahasiaan dan mempermalukannya.
• Pernyataan 4 ✗ Ulasan yang jujur tidak patut dihapus hanya karena tidak menyenangkan.
• Pernyataan 5 ✓ Belajar dari keluhan dan memperbaiki penyebabnya sambil menjaga kerahasiaan pelanggan.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 15 Kunci: A

Konsep: Model bisnis sederhana layanan pintar: biaya (alat, pemeliharaan) dibandingkan hasil (pendapatan atau penghematan). Waktu balik modal = harga alat ÷ penghematan bersih per bulan.

Langkah:

1. Penghematan bersih per bulan = 1.400.000 − 400.000 = 1.000.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Balik modal = 9.000.000 ÷ 1.000.000 = 9 bulan.
3. Periksa: 9 × 1.000.000 = 9.000.000.

Analisis setiap opsi:
• A. ✓ Penghematan bersih = 1.400.000 − 400.000 = Rp1.000.000 per bulan. Waktu balik modal = 9.000.000 ÷ 1.000.000 = 9 bulan.
• B. ✗ Jebakan: 9.000.000 ÷ 1.400.000 ≈ 6,4 (dibulatkan 7) mengabaikan biaya pemeliharaan.
• C. ✗ Jebakan: pemeliharaan bukan pembagi; 9.000.000 ÷ 400.000 = 22,5 tidak ada artinya bagi penghematan.
• D. ✗ Jebakan: biaya dikurangi dua kali; yang benar hanya sekali, yaitu 1.400.000 − 400.000.
• E. ✗ Tidak ada dasar perhitungan untuk mengurangi lagi separuh biaya kamera.

Jawaban: A.

No. 16 Kunci: C

Konsep: Menguji ide usaha dalam skala kecil: catat pendapatan dan biaya, hitung laba, bandingkan dengan modal, lalu perluas bertahap bila menguntungkan.

Langkah:
1. Pendapatan: 600.000 + 900.000 + 450.000 + 1.050.000 = 3.000.000. Biaya berjalan: 350.000 + 400.000 + 330.000 + 420.000 = 1.500.000.
2. Laba empat minggu = 1.500.000 > modal alat 1.200.000.
3. Keputusan: lanjutkan dan perluas pelan-pelan, bukan berhenti atau berinvestasi besar.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: minggu ketiga memang paling sepi, tetapi laba total empat minggu sudah melampaui modal alat.
• B. ✗ Investasi besar sekaligus berisiko; perluasan dilakukan bertahap sesuai hasil uji.
• C. ✓ Pendapatan empat minggu = 3.000.000; biaya berjalan = 1.500.000; laba = 1.500.000, lebih besar dari modal alat Rp1.200.000. Usaha layak dilanjutkan dan diperluas bertahap.
• D. ✗ Jebakan: harga dinaikkan tanpa menguji; minggu ramai bukan dasar menaikkan dua kali lipat.
• E. ✗ Menunda tanpa mencatat hasil menghilangkan bukti yang sudah ada dan membuang waktu.

Jawaban: C.

No. 17 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Etika kerja mencakup menjaga kerahasiaan data pelanggan. Permintaan yang melanggar kerahasiaan ditolak dengan sopan, disertai alasan dan alternatif yang membantu.

Langkah:
1. Permintaan Bu Ani menyangkut data pribadi peserta lain.
2. Data tidak boleh dibuka tanpa persetujuan pemilik, baik diberikan maupun hanya diperlihatkan.
3. Jalan benar: tolak sopan, jelaskan, tawarkan menyampaikan pesan.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Salah. Jebakan: satu rombongan tidak berarti setiap peserta setuju nomornya dibagikan; data pribadi perlu dijaga.
• Pernyataan 2 → Benar. Tolakan sopan dengan alasan dan jalan lain yang tetap membantu pelanggan.
• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: tetap membuka data pribadi peserta lain walaupun tidak diberikan salinan.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Etika kerja mencakup kejujuran, tanggung jawab, dan menjaga barang serta data pelanggan. Barang tertinggal diamankan, dicatat, dan diserahkan kepada pemilik yang terbukti.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Barang berharga milik pelanggan ditemukan: prioritas keamanan dan kejujuran.
2. Amankan, catat, hubungi pemilik.
3. Serahkan setelah mencocokkan identitas.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: menyimpan sendiri tanpa mencatat atau menghubungi pemilik membuka peluang salah paham dan hilangnya barang.
• B. ✓ Mengamankan, mencatat, menghubungi pemilik, dan menyerahkan setelah dicocokkan menjaga kejujuran dan keamanan barang pelanggan.
• C. ✗ Mengambil uang tanpa izin adalah pelanggaran kejujuran, apa pun alasannya.
• D. ✗ Dompet yang dibiarkan di tempat terbuka mudah hilang.
• E. ✗ Menyerahkan kepada orang lain tanpa pencatatan dan pencocokan identitas berisiko salah serah.

Jawaban: B.

No. 19 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelayanan prima mencakup sikap (ramah, meminta maaf atas ketidaknyamanan), perhatian (memeriksa fakta, tidak menyalahkan), dan tindakan (solusi yang dapat dipenuhi, tindak lanjut, tanpa janji di luar wewenang).

Langkah:

1. Pelanggan cemas dan waktu mendesak (berangkat besok pagi).
2. Sebelum solusi: sapa, minta maaf, periksa fakta.
3. Solusi: minta bukti jelas, hubungi keuangan, beri kepastian yang sudah dipastikan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Sikap (maaf, sapaan) dan perhatian (memeriksa fakta) hadir sebelum solusi.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: faktanya benar, tetapi membuka dengan menyalahkan pelanggan memperburuk suasana; yang dibutuhkan adalah solusi.
• Pernyataan 3 ✓ Solusi nyata, jelas langkahnya, dan memberi kepastian yang dapat dipenuhi.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: tampak menenangkan, tetapi janji belum dipastikan dan bisa tidak tertepati.
• Pernyataan 5 ✓ Tindakan nyata yang masih dalam wewenang staf, disertai tindak lanjut.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 20 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Smart tourism memakai data untuk bertindak (waktu nyata) dan merencanakan (riwayat). Layanan daring bergantung pada jaringan, sehingga perlu cadangan manual dan jalur bagi pengunjung yang tidak memakai gawai.

Langkah:

1. Pisahkan pemberitahuan langsung (waktu nyata) dari data sebulan terakhir (riwayat).
2. Ingat bahwa kode QR bergantung pada jaringan dan tidak semua pengunjung membawa ponsel.
3. Nilai tiap pernyataan dengan hal-hal itu.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Laporan masuk langsung dipakai petugas membersihkan pada saat itu juga.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: data yang tersimpan justru berguna untuk merencanakan, misalnya jam toilet paling sering dilaporkan.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: laporan lewat kode QR memerlukan jaringan; saat terputus petugas perlu patroli manual.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• Pernyataan 4 ✓ Layanan pintar tidak boleh meninggalkan pengunjung yang tidak memakai gawai.
• Pernyataan 5 ✓ Kebersihan fasilitas umum adalah bagian unsur bersih Sapta Pesona.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 21 Kunci: E

Konsep: Profesi pariwisata terbagi menjadi pekerjaan kantor (perencana paket, tiket, keuangan, pemasaran) dan pekerjaan lapangan (pemandu, tour leader, petugas transfer). Pilih posisi yang cocok dengan minat dan kondisi seseorang.

Langkah:
1. Minat Rina: berbicara, di luar ruangan, bahasa Inggris. Batasan: kurang suka komputer lama.
2. Cocokkan dengan karakter kerja tiap posisi.
3. Posisi yang cocok pada semua titik: pemandu wisata lokal.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Staf tiket bekerja di dalam ruangan dengan komputer dan berfokus pada ketelitian data.
• B. ✗ Perencana paket bekerja lama di komputer dan banyak berhitung.
• C. ✗ Staf keuangan bekerja di kantor dengan angka dan laporan.
• D. ✗ Pemasaran digital bekerja di depan layar, tidak di luar ruangan.
• E. ✓ Pemandu lokal bekerja di luar ruangan, berbicara di depan banyak orang, dan membutuhkan bahasa Inggris. Semuanya sesuai minat dan kondisi Rina.

Jawaban: E.

No. 22 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kewirausahaan pariwisata: pilih usaha yang sesuai modal, keahlian, dan pasar; uji dalam skala kecil; manfaatkan platform digital dengan memperhitungkan komisi; dan tanyakan perizinan.

Langkah:
1. Periksa tiga hal: modal, keahlian, pasar.
2. Nilai tiap pernyataan: apakah realistis, hati-hati, dan jujur tentang biaya?
3. Pilih pernyataan tentang keahlian bermodal kecil, uji kecil, dan komisi platform.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: minat besar belum menjamin laba; biaya dan harga tetap harus dihitung.
• Pernyataan 2 ✓ Yang dijual adalah keahlian, sehingga modalnya kecil dan sesuai kemampuan kelompok.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: aturan perizinan dapat berlaku walaupun usaha kecil; perlu ditanyakan sebelum membuka.
• Pernyataan 4 ✓ Uji kecil memberi bukti nyata dan menekan kerugian bila ide belum tepat.
• Pernyataan 5 ✓ Perantara memperluas pasar dengan imbalan komisi yang mengurangi pendapatan bersih.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Smart tourism memakai data waktu nyata dari sensor dan aplikasi untuk keputusan layanan. Promosi, brosur digital, dan tiket daring termasuk e-tourism.

Langkah:
1. Cari data yang dikumpulkan sensor: jumlah pengunjung sekarang.
2. Cari keputusan yang diambil dari angka itu: menahan masuk, menyarankan jam lain.
3. Data waktu nyata + keputusan = smart tourism.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Promosi adalah fungsi e-tourism; kasus tidak menyebut video promosi.
• B. ✗ Pembayaran nontunai juga e-tourism dan tidak disebut pada kasus.
• C. ✗ Brosur digital adalah e-tourism untuk informasi, bukan data waktu nyata.
• D. ✓ Sensor menghitung pengunjung secara langsung, dan angkanya dipakai untuk keputusan (menahan masuk, menyarankan jam lain). Itulah ciri smart tourism.
• E. ✗ Mengunggah foto adalah promosi, bukan pemakaian data untuk mengatur layanan.

Jawaban: D.

No. 24 Kunci: D

Konsep: Pelayanan prima tetap menaati aturan: sapa dan minta maaf, jelaskan aturan dan biaya dengan jujur, lalu tawarkan pilihan yang dapat dipenuhi. Tekanan pelanggan tidak membenarkan pelanggaran aturan.

Langkah:

1. Aturan: nama tidak bisa diubah; batal 25% dari Rp180.000 = Rp45.000 per tiket.
2. Tiga penumpang: batal 3 × 45.000 = 135.000; beli ulang 3 × 180.000 = 540.000.
3. Tindakan prima: minta maaf, jelaskan jujur dengan biaya, tawarkan pilihan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi mengubah nama melanggar aturan operator dan bisa membuat tiket tidak berlaku.
• B. ✗ Jebakan: aturan benar, tetapi menuduh pihak lain berbohong tidak profesional dan tidak membantu.
• C. ✗ Menolak membantu menelantarkan pelanggan; biro dapat menjelaskan dan menawarkan pilihan.
• D. ✓ Dina menunjukkan sikap (meminta maaf), perhatian (menjelaskan aturan dan biaya dengan tenang), dan tindakan (menawarkan pilihan). Biaya batal 3 × 45.000 = Rp135.000 dan pembelian ulang 3 × 180.000 = Rp540.000.
• E. ✗ Jebakan: menyembunyikan biaya menimbulkan kejutan dan merusak kepercayaan.

Jawaban: D.

No. 25 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Smart tourism memakai data untuk keputusan. Data historis (yang tersimpan) membantu merencanakan, sedangkan data waktu nyata (sensor, aplikasi) membantu bertindak pada saat itu juga.

Langkah:

1. Bedakan dua jenis data pada kasus: enam bulan tersimpan = historis; sensor pintu = waktu nyata.
2. Cocokkan tiap pernyataan dengan jenis data yang dibutuhkan.
3. Perhatikan akibat bila sumber data waktu nyata (sensor) berhenti.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Data historis berguna untuk pola dan perencanaan, misalnya kapan pengunjung biasanya ramai.
• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: data lama menunjukkan pola, bukan keadaan sekarang. Jumlah saat ini hanya diketahui dari data waktu nyata sensor.
• Pernyataan 3 → Benar. Tanpa data masuk dan keluar yang diperbarui, angka di aplikasi berhenti mengikuti keadaan sebenarnya; petugas perlu menghitung manual.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.1

No. 1 Kunci: D

Konsep: Serah terima tugas yang baik: lengkap, tertulis, disampaikan langsung kepada penerima tugas, dan dipastikan diterima (konfirmasi).

Langkah:

1. Ada tiga informasi penting yang menyangkut keselamatan dan jadwal.
2. Wulan tidak berada di kota yang sama besok → jangan menunggu bertemu.
3. Pesan tertulis langsung ke Raka + konfirmasi memastikan informasi diterima.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Wulan bertugas di kota lain besok, dan jam jemput 07.30 bisa terlewat bila menunggu bertemu.
- **B.** ✗ Pesan lewat perantara mudah tidak lengkap atau terlambat.
- **C.** ✗ Daftar peserta tidak memuat alergi, kursi roda, dan jam jemput yang baru.
- **D.** ✓ Lengkap, tertulis, langsung ke penerima tugas, dan dipastikan sudah dibaca.
- **E.** ✗ Jebakan: tertulis, tetapi tidak ditujukan dan dipastikan kepada Raka; pesan di grup mudah tenggelam.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Komunikasi efektif dengan wisatawan beragam bahasa memakai kalimat sederhana, bahasa tubuh dan peragaan, serta umpan balik (meminta peserta menirukan) untuk memastikan pesan dipahami.

Langkah:

1. Hambatan: bahasa peserta berbeda-beda.
2. Pesan menyangkut keselamatan → wajib dipahami semua orang.
3. Peragaan + kalimat pendek + peserta menirukan = pemahaman dapat dicek langsung.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Penjelasan cepat sulit dipahami peserta yang kurang lancar berbahasa Inggris.
- **B.** ✓ Peragaan tidak bergantung pada bahasa, dan peserta menirukan isyarat sehingga pemahaman terbukti.
- **C.** ✗ Peserta asing tidak memahami bahasa Indonesia.
- **D.** ✗ Jebakan: pertanyaan "sudah paham?" biasanya dijawab "ya" walaupun peserta belum paham, sehingga pemahaman tidak terbukti.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi tidak ada yang memahami ketiga bahasa itu, dan pesan keselamatan dapat berubah saat diterjemahkan.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: E

Konsep: Komunikasi efektif saat menolak permintaan: dengarkan, jelaskan alasan dengan jujur dan sopan, lalu tawarkan alternatif yang dapat dipenuhi.

Langkah:

1. Permintaan tidak dapat dipenuhi karena waktu dan kepentingan peserta lain.
2. Ada alternatif: pantai dekat hotel pada waktu bebas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: sopan dan jujur, tetapi peserta pulang dengan kecewa padahal ada pilihan yang dapat dipenuhi.
- **B.** ✗ Jebakan: ada alternatif, tetapi tanpa alasan peserta merasa permintaannya diabaikan.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak adil, tetapi tambahan 2 jam tetap tidak muat karena bus harus kembali

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

sebelum makan malam.

• **D.** ✗ Biaya tambahan tidak menyelesaikan masalah waktu dan kepentingan peserta lain.

• **E.** ✓ Alasan jujur dan sopan, serta ada pilihan lain yang dapat dipenuhi.

Jawaban: E.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Komunikasi efektif dengan pemasok: tertulis bila diatur kontrak, lengkap (tanggal, jumlah tamu, jumlah kamar), ditujukan ke bagian yang berwenang, dan meminta konfirmasi balik.

Langkah:

1. Syarat kontrak: tertulis, ke bagian penjualan, paling lambat H−7.
2. Jumlah sudah final pada H−10 → segera kirim, jangan menunggu batas akhir.
3. Pesan memuat rincian baru dan meminta konfirmasi tertulis.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: menghubungi bagian yang tepat, tetapi telepon bukan konfirmasi tertulis seperti syarat kontrak.

• **B.** ✓ Tertulis, lengkap, ke bagian yang berwenang, dan meminta konfirmasi.

• **C.** ✗ Jebakan: masih sesuai batas waktu kontrak, tetapi jumlah sudah final dan kamar hotel hampir penuh, sehingga menunda membuat tiga kamar tambahan berisiko habis.

• **D.** ✗ Pesan tidak lengkap dan dikirim ke bagian yang tidak berwenang mengubah kontrak.

• **E.** ✗ Melanggar batas waktu dan berisiko kamar tidak tersedia.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 2.2

No. 1 Kunci: A

Konsep: Prosedur keselamatan saat kondisi berubah: ikuti perintah evakuasi ke titik kumpul, pilih jalur yang tetap aman (tidak tergenang), dan hindari bangunan tinggi berkerangka logam saat ada petir.

Langkah:

1. Dari legenda, ruas Pos 2–Pos 3 dan Pos 5–Pos 1 adalah jalur tanah yang tergenang saat pasang.
2. Rute Pos 3 → Pos 4 → Pos 5 → titik kumpul seluruhnya jalur papan (180 + 220 + 160 = 560 m).
3. Rute lain melewati jalur tanah, menuju menara besi saat petir, atau tidak mengikuti perintah kembali.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Seluruh ruasnya jalur papan sehingga tetap aman saat pasang, dan berakhir di titik kumpul.

• **B.** ✗ Jebakan: rute terpendek (470 m), tetapi ruas Pos 3–Pos 2 adalah jalur tanah yang tergenang saat pasang.

• **C.** ✗ Jebakan: hampir semuanya jalur papan, tetapi ruas pintas Pos 5–Pos 1 adalah jalur tanah; padahal dari Pos 5 ada jalur papan langsung ke titik kumpul.

• **D.** ✗ Menara tinggi berkerangka besi berbahaya saat petir, dan rombongan tidak kembali ke titik kumpul.

• **E.** ✗ Tidak mengikuti perintah evakuasi; cuaca justru makin buruk dan air makin tinggi.

Jawaban: A.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Prosedur keselamatan wisata pantai: berenang hanya di area yang ditandai aman dan sedang diawasi penjaga, serta sesuai kemampuan wisatawan.

Langkah:

1. Zona 1 bendera merah → dilarang; Zona 3 tanpa bendera dan tanpa penjaga.
2. Zona 2 diawasi hanya sampai 15.00 → pukul 15.30 tidak diawasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

3. Zona 5 diawasi sampai 17.00, tetapi khusus selancar; Zona 4 diawasi sampai 17.00 dan airnya dangkal ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Bendera merah berarti dilarang berenang karena ada arus balik.
- **B.** ✗ Jebakan: berbendera merah-kuning dan dangkal, tetapi penjaga hanya bertugas sampai 15.00.
- **C.** ✗ Jebakan: ombaknya kecil, tetapi tidak ada bendera dan penjaga, sehingga melanggar SOP biro.
- **D.** ✓ Diawasi penjaga sampai 17.00 dan airnya dangkal, sesuai untuk anak yang belum mahir berenang.
- **E.** ✗ Diawasi sampai 17.00, tetapi ombak besar dan papan selancar berbahaya bagi anak-anak.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: A, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur gempa di dalam gedung: berlindung, lindungi kepala, dan bertahan selama guncangan; setelah berhenti, evakuasi lewat tangga darurat (bukan lift) ke titik kumpul, lalu hitung seluruh peserta.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Saat guncangan, berlindung di bawah meja yang kokoh melindungi dari benda jatuh.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak cepat menjauhkan peserta, tetapi berlari saat guncangan membuat orang terjatuh dan tertimpa benda.
- **Pernyataan 3** ✗ Lift dapat macet atau rusak setelah gempa; evakuasi memakai tangga darurat.
- **Pernyataan 4** ✓ Evakuasi dilakukan setelah guncangan berhenti melalui jalur evakuasi.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: penghitungan dilakukan segera untuk semua peserta, bukan menunggu laporan, agar yang tertinggal cepat diketahui.

Jawaban: pernyataan 1, 4.

No. 4 Kunci: C

Konsep: Keselamatan perjalanan: waktu mengemudi sopir dibatasi dan diselingi istirahat. Titik berhenti dipilih berdasarkan waktu tempuh, fasilitas, dan jadwal makan rombongan.

Langkah:

1. Tiba Rest area 3 pukul 19.00 (1 jam + 1 jam 30 + 1 jam 30 = 4 jam mengemudi) → makan malam ✓ (ada restoran, 18.00–20.00).
2. Berangkat 20.00; Rest area 3 → Kota Tujuan = 2 jam + 2 jam 30 = 4 jam 30 menit > 4 jam → harus istirahat di Rest area 4 (tiba 22.00).
3. Setelah istirahat, 2 jam 30 menit ke Kota Tujuan ✓.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Mengemudi 8 jam 30 menit tanpa berhenti melanggar batas 4 jam.
- **B.** ✗ Rest area 2 tidak memiliki restoran dan rombongan tiba pukul 17.30, sebelum 18.00.
- **C.** ✓ Batas mengemudi terpenuhi di setiap ruas dan makan malam pukul 19.00 di tempat berrestoran.
- **D.** ✗ Jebakan: istirahat sopir terpenuhi, tetapi rombongan tiba di Rest area 4 pukul 21.30, melewati batas jam makan malam.
- **E.** ✗ Jebakan: makan malam tepat, tetapi setelah itu sopir mengemudi 4 jam 30 menit tanpa berhenti.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 2.3

No. 1 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: APD (helm, pelampung, sepatu) wajib dipakai seluruh peserta selama kegiatan sesuai SOP. Pemandu memeriksa pemasangannya dan tidak memberi pengecualian.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** SOP berlaku selama seluruh kegiatan; batu dan arus dapat berubah di mana saja.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Pelampung yang longgar dapat terlepas saat peserta terjatuh dari ban.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Kemampuan berenang tidak menggantikan pelampung; APD wajib bagi semua peserta.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 2 Kunci: A

Konsep: APD dipilih sesuai bahaya kegiatan: gas beracun (masker gas berfilter), jalan berbatu dan licin (sepatu tertutup bersol tebal), uap dan debu (kacamata pelindung).

Langkah:

1. Bahaya: gas belerang, batu tajam dan licin, uap panas.
2. Pilih APD yang melindungi pernapasan, kaki, dan mata sekaligus.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Ketiga bahaya tertutup: pernapasan, kaki, dan mata.

• **B.** ✗ Masker kain tidak menyaring gas belerang, dan sandal tidak melindungi dari batu tajam.

• **C.** ✗ Masker medis tidak menyaring gas dan sol tipis mudah tertembus batu tajam.

• **D.** ✗ Perlengkapan untuk bahaya lain; pernapasan dan mata tidak terlindungi.

• **E.** ✗ Jebakan: masker gasnya benar, tetapi sandal jepit licin dan kacamata hitam biasa tidak melindungi dari uap.

Jawaban: A.

Kuis Akhir Bab 2

No. 1 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Mengumumkan perubahan jadwal: pastikan fakta dan jadwal baru, sampaikan pesan lengkap pada waktu dan saluran yang menjangkau semua, pastikan diterima, dan kabari pihak terkait.

Langkah:

1. Pastikan fakta: atraksi pengganti buka 14.00.
2. Sampaikan pesan lengkap saat peserta berkumpul pukul 11.30.
3. Kabari restoran dan sopir.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Pengumuman yang berubah-ubah membingungkan; jadwal baru dipastikan lebih dulu.

• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: terdengar jujur, tetapi tanpa jadwal baru peserta bingung dan harus diumumkan ulang.

• Pernyataan 3 ✓ Pesan lengkap menjawab pertanyaan peserta sebelum mereka bertanya.

• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: pesan tertulis perlu dipastikan diterima, apalagi peserta tersebar di area makan.

• Pernyataan 5 ✓ Perubahan jadwal memengaruhi pihak lain yang harus dikabari.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 2 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Komunikasi dengan hotel atau vendor: tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, meminta konfirmasi, dan dikirim segera setelah jumlah final.

Langkah:

1. Batas kontrak: 10 hari sebelum 20 Mei = 10 Mei.
2. Jumlah final 6 Mei: kirim segera, tertulis, ke bagian penjualan.
3. Simpan konfirmasi tertulis sebelum memberi kepastian kepada sekolah.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: resepsionis bukan bagian yang berwenang mengubah kontrak, dan telepon bukan konfirmasi tertulis.

• Pernyataan 2 ✓ Tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, dan meminta konfirmasi.

• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: masih sesuai batas kontrak, tetapi jumlah sudah final dan hotel ramai, sehingga menunda membuat kamar tambahan berisiko habis.

• Pernyataan 4 ✓ Mengirim segera setelah jumlah final memberi ruang bagi hotel dan sesuai batas.

• Pernyataan 5 ✓ Konfirmasi tertulis menjadi bukti; sekolah baru diberi kepastian setelah ada persetujuan.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 3 Kunci: B

Konsep: Serah terima tugas memenuhi empat syarat: lengkap, tertulis, langsung kepada penerima tugas, dan dikonfirmasi. Kebutuhan khusus dan perubahan yang memengaruhi layanan wajib dicatat.

Langkah:

1. Tiga informasi penting: lansia berkursi roda, sopir berbahasa Inggris, pergantian kendaraan.
2. Penerima baru tiba pukul 14.00: serah terima dilakukan saat itu juga.
3. Catatan tertulis + langsung + konfirmasi.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tertulis, tetapi tidak ada pertemuan dan tidak ada konfirmasi bahwa Salsa menerima dan memahami.

• B. ✓ Catatan tertulis berisi kebutuhan khusus dan perubahan kendaraan, diserahkan langsung kepada penerima tugas dan dikonfirmasi, memastikan tidak ada yang terlewat.

• C. ✗ Menelepon malam hari terlambat karena jemputan pukul 15.30 sudah berlangsung.

• D. ✗ Pesan lewat sopir mudah tidak lengkap dan melibatkan perantara.

• E. ✗ Jebakan: tertulis, tetapi di grup yang dibaca banyak orang, tidak ditujukan dan tidak dikonfirmasi kepada Salsa.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 4 Kunci: E

Konsep: Mengatasi hambatan komunikasi (bising, jarak): kumpulkan peserta, pakai alat bantu, peragakan, dan pastikan pemahaman dengan meminta peserta menirukan.

Langkah:

1. Hambatan: bising, peserta tersebar, waktu terbatas.
2. Solusi: kumpulkan di titik tenang, gunakan pengeras suara dan peragaan.
3. Pastikan paham: hitung dan minta peserta mengulang isyarat.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: berteriak tidak menjangkau titik yang jauh dan tidak terdengar di tengah kebisingan.
- B. ✗ Pesan berantai lewat perwakilan mudah berubah, dan pemandu tidak yakin semua paham.
- C. ✗ Jebakan: peluit menarik perhatian tetapi arahan keselamatan harus sebelum berangkat, bukan sesudahnya.
- D. ✗ Pesan tertulis tidak dibaca semua orang saat berjalan dan tidak memastikan pemahaman.
- E. ✓ Peserta dikumpulkan di tempat yang lebih tenang, arahan singkat memakai alat bantu suara disertai peragaan, jumlah dipastikan, dan peserta mengulang isyarat sehingga pemahaman terbukti.

Jawaban: E.

No. 5 Kunci: B

Konsep: P3K perdarahan: tekan langsung dengan kain bersih, tambah lapisan bila basah, tinggikan bagian yang terluka, dan minta bantuan medis bila perdarahan deras atau tidak berhenti.

Langkah:

1. Peserta sadar, perdarahan deras di betis.
2. Tekan luka dengan kain bersih; tambah lapisan bila basah.
3. Tinggikan kaki dan hubungi bantuan medis bila tidak berhenti.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: kain yang sering dibuka mengganggu pembekuan sehingga perdarahan berlanjut.
- B. ✓ Tekanan langsung dengan kain bersih menghentikan perdarahan; menambah lapisan dan meninggikan kaki membantu tanpa mengganggu bekuan darah.
- C. ✗ Berjalan meningkatkan aliran darah ke luka dan memperberat perdarahan.
- D. ✗ Air sungai tidak steril dan membasuh terus tidak menghentikan perdarahan.
- E. ✗ Jebakan: ikatan terlalu kencang berbahaya bagi aliran darah dan bukan langkah dasar P3K.

Jawaban: B.

No. 6 Kunci: C

Konsep: Komunikasi dengan vendor mengikuti ketentuan: tertulis, lengkap, ke bagian berwenang, dengan konfirmasi, dan sebelum batas waktu yang dihitung dari jam acara.

Langkah:

1. Batas perubahan = 24 jam sebelum Jumat 12.00 = Kamis 12.00.
2. Jumlah sudah final pada Rabu 09.00, jadi kirim segera.
3. Saluran dan bagian yang diwajibkan: surel ke bagian reservasi, minta konfirmasi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: telepon dan kasir bukan saluran tertulis yang diwajibkan dan bukan bagian berwenang.
- B. ✗ Jebakan: masih sebelum batas Kamis 12.00, tetapi jumlah sudah final sehingga menunda hanya menambah risiko terlewat.
- C. ✓ Jumlah sudah final, jadi surel dikirim sekarang kepada bagian yang berwenang dengan data lengkap dan permintaan konfirmasi. Batas perubahan adalah Kamis pukul 12.00.
- D. ✗ Pesan singkat kepada pelayan bukan saluran tertulis ke bagian reservasi dan terlambat bila

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

dikirim Jumat.

• E. ✗ Jebakan: surel dan bagian benar, tetapi Kamis 13.00 melewati batas 24 jam (Kamis 12.00).

Jawaban: C.

No. 7 Kunci: C

Konsep: Keselamatan saat petir: berlindung di bangunan tertutup permanen atau kendaraan tertutup, menjauhi pohon tinggi, menara logam, dan tempat terbuka, serta tidak menunggu sampai hujan turun.

Langkah:

1. Bahaya: petir dekat di area terbuka.
2. Coret tempat yang menarik petir: pohon besar, menara besi, tempat terbuka.
3. Pilih bangunan tertutup permanen, lalu hitung peserta.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: dekat dan teduh, tetapi pohon tinggi menarik sambaran petir dan berbahaya untuk berlindung.

• B. ✗ Berbaring di tempat terbuka tetap berisiko dan tidak menghentikan bahaya.

• C. ✓ Pos jaga permanen yang tertutup adalah tempat berlindung paling aman. Jarak 120 meter masih dapat ditempuh cepat dan tertib, lalu peserta dihitung.

• D. ✗ Menara besi menjulang menarik petir dan sangat berbahaya.

• E. ✗ Jebakan: menunggu hujan tidak mengurangi bahaya petir yang sudah dekat.

Jawaban: C.

No. 8 Kunci: A

Konsep: Komunikasi operasional memilih saluran yang menjangkau semua penerima, menyampaikan pesan lengkap (apa, mengapa, kapan, di mana), dan memastikan pesan diterima lewat konfirmasi.

Langkah:

1. Kondisi penerima: remaja, ponsel aktif, aktif di grup.
2. Saluran yang menjangkau semua dan terbukti: pesan tertulis di grup.
3. Lengkapi isi pesan dan minta konfirmasi.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Siswa aktif di grup, sehingga pesan tertulis lengkap (jam, alasan, tempat) menjangkau semua dan balasan siap menjadi konfirmasi.

• B. ✗ Jebakan: sarapan terlalu terlambat karena jemput 06.30 dan sebagian siswa mungkin bersiap lebih lambat.

• C. ✗ Pesan berantai mudah berubah atau terlewat dan pemandu tidak tahu siapa yang sudah menerima.

• D. ✗ Jebakan: mengetuk kamar menjangkau orang tetapi lambat, tanpa bukti tertulis, dan tanpa konfirmasi seluruh peserta.

• E. ✗ Pengumuman di lobi belum tentu dilihat semua peserta, dan tidak ada konfirmasi.

Jawaban: A.

No. 9 Kunci: A

Konsep: Pesan operasional yang baik menjawab apa, kapan, di mana, siapa, dan bagaimana, singkat dan sopan, sehingga penerima tidak perlu menebak.

Langkah:

1. Pertanyaan peserta: jam, tempat, perlengkapan.
2. Pesan yang baik menjawab semuanya.
3. Tambahkan tiga informasi itu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Pesan operasional harus menjawab kapan, di mana, dan apa yang dibawa sehingga peserta tidak perlu bertanya satu per satu.
• B. ✗ Huruf besar tidak menambah informasi yang dibutuhkan; jam dan tempat tetap tidak jelas.
• C. ✗ Foto menarik tetapi tidak menjawab jam, tempat, dan perlengkapan.
• D. ✗ Ucapan hangat baik, tetapi informasi pokok tetap tidak ada.
• E. ✗ Meminta bertanya satu per satu membebani pemandu dan membuat sebagian peserta tidak tahu.

Jawaban: A.

No. 10 Kunci: D

Konsep: Komunikasi gagal dianalisis lewat lima pertanyaan: isi pesan, penerima, saluran, waktu, dan konfirmasi. Pesan penting dibuat dua lapis dan dikonfirmasi.

Langkah:

1. Temukan bagian yang bolong: pesan tidak lengkap, hanya lisan, waktu bising, tanpa konfirmasi.
2. Perbaikan harus menutup semuanya.
3. Pilih yang memuat pesan jelas, dua lapis, tempat tenang, dan peserta mengulang.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: lebih jelas didengar, tetapi tetap lisan sekali, tanpa titik kumpul jelas dan tanpa konfirmasi.
• B. ✗ Pesan berantai lewat perantara mudah berubah, dan pemandu tidak tahu siapa yang sudah menerima.
• C. ✗ Jebakan: tertulis, tetapi hanya sekali tanpa titik kumpul jelas dan tanpa konfirmasi.
• D. ✓ Perbaikan menutup semua bagian yang bolong: pesan jelas (jam dan titik), dua lapis (lisan dan tertulis), waktu dan tempat tenang, serta konfirmasi dengan meminta peserta mengulangi.
• E. ✗ Jebakan: pengulangan membantu, tetapi masih satu saluran, titik kumpul tetap tidak jelas, dan tidak ada konfirmasi.

Jawaban: D.

No. 11 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Menanggapi permintaan yang tidak dapat dipenuhi: dengarkan, jelaskan alasan dengan jujur dan sopan, dan tawarkan alternatif yang dapat dipenuhi.

Langkah:

1. Permintaan melanggar komitmen yang sudah dibayar dan merugikan peserta lain.
2. Tanggapan tepat: alasan jujur + alternatif.
3. Waktu bebas besok malam adalah alternatif nyata.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Alasan jujur disertai alternatif yang dapat dipenuhi.
• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: tampak ramah, tetapi merugikan peserta lain dan biro (uang muka hilang, jadwal terganggu).
• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: menghindari perdebatan, tetapi peserta merasa diabaikan karena tidak diberi alasan maupun alternatif.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 12 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kepatuhan SOP wahana berisiko mencakup batas peserta (tinggi dan berat), perlengkapan yang diperiksa petugas, urutan pemasangan pengaman, dan aturan barang, tanpa pengecualian.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Baca SOP dan tandai batas: 130 cm, 30–100 kg, harness dan helm diperiksa, tali sebelum platform, barang ditinggalkan.
2. Cocokkan tiap tindakan dengan SOP.
3. Pilih yang menegakkan SOP.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: jaminan orang tua tidak mengubah batas tinggi 130 cm yang ditetapkan untuk keselamatan.
• Pernyataan 2 ✓ Pemeriksaan petugas pada setiap peserta adalah bagian SOP.
• Pernyataan 3 ✓ Sesuai SOP: tali pengaman dipasang sebelum naik ke platform.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: SOP mengharuskan barang yang dipegang ditinggalkan karena dapat jatuh atau membahayakan keseimbangan.
• Pernyataan 5 ✓ Batas berat 100 kg ditegakkan dengan sopan dan disertai alasan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 13 Kunci: E

Konsep: Rasio dan pembulatan ke atas: jumlah kelompok = peserta ÷ kapasitas dibulatkan ke atas; pemandu cadangan dihitung dengan aturan SOP yang sama.

Langkah:

1. Perahu: 38 ÷ 7 ≈ 5,43 → 6.
2. Pemandu perahu: 6; cadangan: 6 ÷ 3 = 2.
3. Total: 6 + 2 = 8.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: 38 ÷ 7 dibulatkan ke bawah menjadi 5, padahal sisa peserta tetap membutuhkan perahu; cadangan juga terlupa.
• B. ✗ Jebakan: jumlah perahu benar, tetapi pemandu cadangan terlupa.
• C. ✗ Jebakan: 6 ÷ 3 = 2 sudah bulat; tidak ada alasan menguranginya menjadi 1.
• D. ✗ Cadangan 1 per 3 perahu menghasilkan 2, bukan 3.
• E. ✓ 38 ÷ 7 ≈ 5,43 → 6 perahu = 6 pemandu. Cadangan: 6 ÷ 3 = 2. Jumlah 6 + 2 = 8 pemandu.

Jawaban: E.

No. 14 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Menghadapi api kecil: dahulukan keselamatan orang, matikan sumber panas, tutup atau padamkan dengan alat yang sesuai (bukan air untuk api minyak), dan hubungi bantuan.

Langkah:

1. Jenis api: minyak. Air dilarang.
2. Matikan kompor dan tutup api; gunakan APAR sesuai bila membesar.
3. Evakuasi dan hitung tamu; hubungi bantuan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: air pada api minyak memercikkan minyak panas dan memperbesar api.

• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: membawa wajan menyala berisiko menumpahkan minyak panas dan membakar orang atau benda lain.

• Pernyataan 3 ✓ Mematikan sumber panas dan memutus oksigen adalah cara aman memadamkan api minyak.

• Pernyataan 4 ✓ Keselamatan orang didahulukan; penghitungan memastikan tidak ada yang tertinggal.

• Pernyataan 5 ✓ Bantuan perlu dipanggil walaupun api tampak kecil, karena api dapat membesar.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 15 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pertolongan dasar untuk terkilir: hentikan aktivitas, kompres dingin yang dibungkus kain, batasi gerakan, dan minta bantuan medis. Pemandu tidak mengurut atau memaksa korban berjalan.

Langkah:

1. Cedera sendi tanpa luka terbuka: bengkak dan nyeri.
2. Langkah dasar: berhenti, kompres dingin, batasi gerakan.
3. Hubungi bantuan medis; hindari berjalan dan mengurut keras.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Menghentikan aktivitas mencegah cedera memburuk.

• Pernyataan 2 ✓ Kompres dingin mengurangi bengkak dan nyeri.

• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi berjalan dengan cedera memperburuk kerusakan.

• Pernyataan 4 ✓ Cedera sendi perlu diperiksa tenaga medis, dan gerakan dibatasi agar tidak memburuk.

• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: urut keras dapat memperparah cedera; pemandu bukan tenaga medis.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 16 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: APD wajib bagi semua peserta selama seluruh kegiatan. Pengecualian tidak diberikan karena jaminan orang tua atau karena rute pendek; pemandu menjelaskan alasan dan menawarkan alternatif yang nyaman.

Langkah:

1. SOP: helm wajib bagi semua, termasuk anak.
2. Tanggapan tepat: jelaskan alasan dan tawarkan helm yang nyaman.
3. Jaminan orang tua dan rute pendek tidak mengubah SOP.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Alasan dijelaskan dan alternatif yang nyaman ditawarkan tanpa melanggar SOP.

• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: jaminan orang tua tidak menggantikan APD; SOP berlaku untuk semua peserta.

• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: rute pendek tetap berisiko; tanpa helm anak tidak boleh ikut kegiatan.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 17 Kunci: C

Konsep: APD dipilih sesuai bahaya yang ada: sepatu bot untuk lumpur dan benda tajam, sarung tangan untuk kotoran, dan topi untuk matahari. APD untuk bahaya yang tidak ada bukan jawaban.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Bahaya: lumpur licin, ranting tajam, kotoran, matahari.
2. Pasangkan: bot, sarung tangan, topi, cuci tangan.
3. Coret APD untuk bahaya yang tidak ada.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: sandal licin dan tidak melindungi dari ranting tajam; kacamata hitam bukan pelindung.
• B. ✗ Perlengkapan untuk bahaya lain (benda jatuh, air dalam); bahaya lumpur dan kotoran tidak tertangani.
• C. ✓ Sepatu bot melindungi dari lumpur dan ranting tajam, sarung tangan dari kotoran dan goresan, topi dari matahari, dan cuci tangan menjaga kebersihan.
• D. ✗ Masker gas tidak dibutuhkan, dan sol tipis mudah tertembus ranting.
• E. ✗ Sepatu kantor licin dan bukan untuk kebun berlumpur; syal tebal membuat kepanasan.

Jawaban: C.

No. 18 Kunci: D

Konsep: APD kegiatan air: pelampung terpasang kencang wajib dipakai (bukan hanya dibawa), ditambah pelindung matahari dan alas kaki sesuai.

Langkah:

1. Bahaya: tenggelam bila kano terbalik, matahari terik.
2. APD utama: pelampung dipakai dan kencang.
3. Pelengkap: topi, tabir surya, sepatu air.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: perlengkapan gua; tidak ada perlindungan dari tenggelam.
• B. ✗ Masker gas dan kacamata pelindung untuk gas atau debu, bukan bahaya kano.
• C. ✗ Jebakan: pelampung dibawa tetapi tidak dipakai tidak melindungi saat kano terbalik mendadak.
• D. ✓ Pelampung terpasang kencang melindungi dari tenggelam bila kano terbalik; topi dan tabir surya melindungi dari matahari; sepatu air melindungi kaki.
• E. ✗ Jaket tebal tanpa pelampung tidak melindungi dari tenggelam dan membuat berat bila basah.

Jawaban: D.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Prioritas pertolongan: utamakan keluhan yang mengancam nyawa (sesak napas, tidak sadar, perdarahan hebat), minta bantuan medis, lalu tangani keluhan yang lebih ringan.

Langkah:

1. Bandingkan tanda: Gita sesak napas dan bibir bengkak (berat); Hadi lecet; Indra pusing ringan.
2. Tangani yang mengancam nyawa lebih dulu dan panggil bantuan.
3. Lanjutkan ke keluhan ringan dan pantau.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: lecet mudah diselesaikan, tetapi keluhannya tidak mengancam nyawa dan tidak boleh mengalahkan sesak napas.
• B. ✗ Jebakan: Indra paling vokal, tetapi pusing ringan dengan keadaan sadar tidak seurgen sesak napas.
• C. ✗ Waktu yang sama untuk semua mengabaikan beda tingkat bahaya.
• D. ✗ Jebakan: sesak napas tidak boleh ditinggal; pasien membutuhkan pengawasan dan bantuan medis segera.
• E. ✓ Bibir bengkak dan sesak setelah sengatan adalah tanda reaksi berat yang mengancam nyawa, sehingga Gita didahulukan dan bantuan medis dipanggil. Lecet dan pusing ringan menyusul.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 20 Kunci: A

Konsep: Reaksi berat terhadap sengatan (sesak napas, bengkak di wajah atau bibir) adalah keadaan darurat: minta bantuan medis segera, jaga korban tetap tenang, dan jangan menunda.

Langkah:

1. Tanda: wajah bengkak dan sesak.
2. Ini reaksi berat: darurat.
3. Minta bantuan medis dan tenangkan peserta.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Wajah bengkak dan sesak setelah sengatan adalah tanda reaksi berat; bantuan medis dipanggil segera dan peserta dijaga tetap tenang.
• B. ✗ Menunggu berbahaya karena reaksi berat dapat memburuk dengan cepat.
• C. ✗ Jebakan: obat tradisional tidak menolong reaksi berat dan menunda bantuan medis.
• D. ✗ Minum banyak tidak mengatasi sesak dan dapat berbahaya bila napas terganggu.
• E. ✗ Peserta yang sesak tidak boleh berjalan sendiri; ia perlu pendamping dan bantuan medis.

Jawaban: A.

No. 21 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Keputusan kegiatan di laut mengikuti batas SOP untuk seluruh waktu kegiatan. Keselamatan didahulukan; bila kondisi memenuhi syarat hanya pada waktu tertentu, kegiatan dipindahkan ke waktu itu.

Langkah:

1. Bandingkan prakiraan dengan batas SOP: pagi memenuhi, siang tidak.
2. Kegiatan pagi (07.00–10.00) berada di dalam jendela aman.
3. Tiket atau desakan tidak mengubah SOP.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Jebakan: prakiraan siang melewati batas SOP (1,8 m dan 28 knot); keselamatan mengalahkan tiket.
• Pernyataan 2 → Benar. 1,2 m < 1,5 m dan 20 knot < 25 knot sepanjang 06.00–10.00.
• Pernyataan 3 → Benar. SOP tidak dapat dikesampingkan oleh desakan peserta; alternatif pagi memenuhi syarat.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 22 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Catatan insiden mencakup waktu, tempat, orang yang terlibat, kronologi fakta, tindakan, dan pihak yang dihubungi; dibuat segera dan dilaporkan agar ada tindak lanjut tanpa menuduh.

Langkah:

1. Isi catatan: fakta, tindakan, kontak.
2. Hindari dugaan penyebab dan penundaan.
3. Laporkan agar ada perbaikan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Catatan insiden harus faktual agar dapat dipakai untuk tindak lanjut.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: dugaan penyebab sebelum diperiksa bersifat menuduh dan bukan fakta.
• Pernyataan 3 ✓ Tindakan dan kontak menunjukkan bagaimana kejadian ditangani.
• Pernyataan 4 ✓ Pelaporan memungkinkan tindak lanjut agar kejadian tidak terulang.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: terkesan teliti, tetapi ingatan memudar; catatan dibuat segera setelah keadaan aman.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Keputusan evakuasi: ikuti peringatan, pilih jalur menuju titik kumpul yang tidak tergenang, jauhi bahaya (sungai naik, jembatan) walaupun jalur lebih jauh, dan jaga rombongan tetap bersama.

Langkah:

1. Bahaya: sungai naik cepat. Titik kumpul: bukit.
2. Coret jalur dekat atau menyeberangi sungai: A dan C.
3. Jalur B menjauhi sungai dan menanjak ke bukit.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: terpendek, tetapi menyusuri tepi sungai yang akan naik dan tergenang.
• B. ✗ Jebakan: tampak aman di seberang, tetapi menyeberang jembatan di atas sungai yang sedang naik berbahaya dan menuju titik kumpul yang salah.
• C. ✗ Jebakan: sebagian rute melewati tepi sungai, sehingga tetap berisiko.
• D. ✓ Jalur B menanjak menjauh dari sungai langsung ke titik kumpul di tanah tinggi, sehingga tidak tergenang walaupun 450 m dan paling jauh.
• E. ✗ Menunggu di dekat sungai yang naik membahayakan rombongan; peringatan sirene berarti segera bergerak.

Jawaban: D.

No. 24 Kunci: A, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemeriksaan APD dilakukan pada setiap peserta; bagian yang tidak sesuai diperbaiki atau diganti sebelum kegiatan dimulai, dan kegiatan baru dimulai bila semua memenuhi SOP.

Langkah:

1. Baca gambar: Dian sesuai; Eko pelampung longgar; Fani tali dagu belum terkunci dan alas kaki salah.
2. Tindak lanjuti hanya yang tidak sesuai, pada peserta bersangkutan.
3. Mulai kegiatan setelah semua memenuhi SOP.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Pelampung Eko longgar (naik 6 cm saat ditarik) sehingga harus dikencangkan.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: perlengkapan Dian semuanya sesuai; tindak lanjut hanya untuk bagian yang tidak sesuai.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: tali dagu helm adalah syarat SOP; helm yang tidak terkunci dapat lepas saat terbentur.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: pemeriksaan dilakukan pada setiap peserta, bukan pada yang terlihat bermasalah saja.
• Pernyataan 5 ✓ Dua bagian Fani tidak sesuai dan keduanya harus diperbaiki sebelum kegiatan.

Jawaban: pernyataan 1, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 25 Kunci: B

Konsep: Batas kondisi alam dalam SOP diuji untuk setiap jam kegiatan. Satu jam yang melewati batas membuat seluruh jendela waktu itu gugur.

Langkah:

1. Tandai jam yang gagal: 09.00 (gelombang 1,1) dan 12.00 (angin 22).
2. Cari jendela dua jam berurutan: 07–08 dan 10–11.
3. Yang paling lambat: mulai 10.00.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: jam 12.00 melewati batas angin (22 km/jam > 20).
- B. ✓ Jam 10.00 dan 11.00 memenuhi semua syarat (gelombang ≤ 1,0, angin ≤ 20, tanpa petir, jarak pandang ≥ 10). Jam 12.00 gagal pada angin 22 km/jam, sehingga mulai 11.00 tidak mungkin.
- C. ✗ Jam 09.00 gagal karena gelombang 1,1 m melewati batas 1,0 m.
- D. ✗ Jam 09.00 yang menjadi bagian kegiatan 08.00–10.00 melewati batas gelombang.
- E. ✗ Jebakan: jendela 07.00–09.00 memenuhi syarat, tetapi bukan yang paling lambat; pertanyaan meminta yang paling lambat.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 3.1

No. 1 Kunci: D

Konsep: Itinerary disusun dengan memeriksa hari dan jam buka atraksi, lama perjalanan, serta batas waktu tiba. Satu perubahan bisa menuntut penyesuaian jadwal lain.

Langkah:

1. Museum tutup Senin → harus dipindah ke Selasa pagi (ditukar dengan kampung batik yang dapat dikunjungi Senin).
2. Sendratari tidak ada pada Senin → harus Selasa pukul 19.00–20.30.
3. Bus berangkat setelah sendratari, pukul 21.00 → tiba Rabu 07.00 (21.00 + 10 jam), tepat batas waktu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: jadwal sendratari dan jam pulang sudah benar, tetapi kunjungan museum hilang padahal dapat dipindah ke Selasa pagi.
- **B.** ✗ Jebakan: masalah sendratari dan jam pulang selesai, tetapi museum tetap dijadwalkan pada hari tutupnya.
- **C.** ✗ Jebakan: museum dan sendratari sudah benar, tetapi berangkat Rabu 06.00 berarti tiba Rabu 16.00, melewati batas.
- **D.** ✓ Museum pindah ke Selasa, sendratari Selasa malam, dan berangkat 21.00 tiba tepat Rabu 07.00.
- **E.** ✗ Masalah museum selesai, tetapi sendratari tetap dijadwalkan pada Senin saat tidak digelar.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Komponen itinerary: rute, waktu, aktivitas, dan layanan. Urutan kunjungan disesuaikan dengan jam buka atraksi dan permintaan wisatawan.

Langkah:

1. Pasar ikan 07.50–08.50 (tutup 09.00).
2. Museum 09.10–10.10 (buka 09.00).
3. Toko oleh-oleh 10.30–11.30 (buka 10.00), lalu restoran 11.50, tepat sebelum 12.00.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Museum belum buka pukul 07.50, dan pasar sudah tutup saat rombongan tiba.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Tiba di toko oleh-oleh 09.10, sebelum toko buka pukul 10.00.
• **C.** ✓ Semua tempat buka saat dikunjungi, oleh-oleh menjadi kunjungan terakhir, dan rombongan tiba di restoran tepat waktu.
• **D.** ✗ Jebakan: jam buka terpenuhi, tetapi rombongan tiba di restoran sekitar 10.30 padahal pesanan pukul 12.00, dan belanja bukan terakhir sebelum makan.
• **E.** ✗ Toko oleh-oleh belum buka pukul 07.50.

Jawaban: C.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Itinerary yang baik memuat komponen rute, waktu, aktivitas, dan layanan, termasuk jam dan titik kumpul agar semua peserta bergerak bersama.

Langkah:
1. Masalah: peserta datang pada jam dan tempat berbeda.
2. Itinerary tidak mencantumkan jam kumpul dan titik kumpul.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: jam kapal penting, tetapi peserta tetap tidak tahu harus berkumpul di lobi atau di dermaga, dan jam berapa.
• **B.** ✗ Jebakan: tempat kapal jelas, tetapi jam berkumpul tetap tidak diketahui.
• **C.** ✗ Membantu peserta bertanya, tetapi tidak mencegah kebingungan sejak awal.
• **D.** ✓ Jam dan titik kumpul yang jelas membuat semua peserta bergerak bersama.
• **E.** ✗ Peserta tidak ada yang lupa membawa perlengkapan.

Jawaban: D.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Komponen waktu dalam itinerary dihitung mundur dari kegiatan yang jamnya tetap (matahari terbit), dengan menjumlahkan semua ruas perjalanan dan waktu perpindahan.

Langkah:
1. Tiba di titik pandang paling lambat 05.20 − 30 menit = 04.50.
2. Total perjalanan = 90 + 20 + 40 + 20 = 170 menit = 2 jam 50 menit.
3. Berangkat paling lambat 04.50 − 2 jam 50 menit = 02.00.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ 04.50 − 2 jam 50 menit = 02.00.
• **B.** ✗ Jebakan: waktu berpindah kendaraan 20 menit terlupa.
• **C.** ✗ Jebakan: target tiba 30 menit sebelum matahari terbit terlupa (05.20 − 2 jam 50 menit).
• **D.** ✗ Waktu jalan kaki 20 menit dan perpindahan 20 menit sama-sama terlupa.
• **E.** ✗ Perjalanan hotel–pos 1 jam 30 menit terlupa.

Jawaban: A.

Latihan sub bab 3.2

No. 1 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Paket wisata dirancang dari atraksi/kegiatan, harga, dan target pasar. Untuk klien korporat, setiap komponen diuji terhadap tujuan acara, kondisi peserta, dan anggaran total.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: bersifat tim, tetapi sebagian karyawan tidak bisa berenang sehingga tidak semua dapat ikut dan berisiko.
• **Pernyataan 2** ✓ Sesuai tujuan mempererat kerja sama antardivisi dan dapat diikuti semua karyawan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: masing-masing tampak terjangkau, tetapi jumlahnya Rp1.600.000, melebihi anggaran Rp1.500.000.
• **Pernyataan 4** ✓ Kegiatan bersama yang menguatkan kebersamaan antartim.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak menyenangkan, tetapi kegiatan berjalan sendiri-sendiri, bertentangan dengan permintaan perusahaan.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Harga paket ditentukan dari biaya, laba yang diinginkan, dan kondisi pasar (harga pesaing, daya beli target pasar).

Langkah:
1. Harga minimal = 380.000 + 10% × 380.000 = 380.000 + 38.000 = Rp418.000.
2. Harga harus di bawah Rp450.000 → di antara opsi, hanya Rp420.000 yang memenuhi keduanya.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Laba hanya Rp20.000 (sekitar 5%), di bawah 10%.
• **B.** ✗ Jebakan: laba Rp30.000 kurang dari Rp38.000 (10% dari biaya).
• **C.** ✓ Laba Rp40.000 (lebih dari 10%) dan harga di bawah pesaing.
• **D.** ✗ Jebakan: laba terpenuhi, tetapi harganya sama dengan pesaing, bukan lebih murah.
• **E.** ✗ Laba terpenuhi, tetapi lebih mahal daripada pesaing.

Jawaban: C.

No. 3 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rancangan paket menyesuaikan kebutuhan target pasar: jenis makanan, waktu ibadah, usia peserta, dan kebiasaan wisatawan, selain atraksi dan harga.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: menghemat waktu, tetapi restoran terdekat belum tentu terjamin halal.
• **Pernyataan 2** ✓ Memenuhi permintaan makanan yang terjamin halal.
• **Pernyataan 3** ✓ Memenuhi kebutuhan ibadah rombongan.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: harga memang turun, tetapi rombongan meminta makanan terjamin halal dan tidak terbiasa mencari tempat makan sendiri.
• **Pernyataan 5** ✓ Memenuhi kebutuhan kegiatan anak-anak.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Latihan sub bab 3.3

No. 1 Kunci: A, C

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Reservasi grup diperiksa dengan mencocokkan setiap komponen konfirmasi (tanggal, jumlah malam, tipe dan jumlah kamar, makan, syarat pembayaran) dengan kebutuhan rombongan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Rombongan menginap Jumat dan Sabtu malam, lalu pulang Minggu; konfirmasi hanya 1 malam (check-out Sabtu).
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan salah hitung: 32 ÷ 4 = 8 kamar, sesuai konfirmasi.
• **Pernyataan 3** ✓ 32 + 2 + 1 = 35 orang, sedangkan konfirmasi hanya 33 porsi.
• **Pernyataan 4** ✗ Kamar twin (dua tempat tidur) justru sesuai untuk dua guru yang berbagi kamar.
• **Pernyataan 5** ✗ 30 April terjadi sebelum 14 Mei, jadi batas deposit tidak bermasalah.

Jawaban: pernyataan 1, 3.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: B

Konsep: Komponen MICE (ruang, susunan kursi, perlengkapan, biaya) dicocokkan dengan jumlah peserta, jenis kegiatan, dan anggaran.

Langkah:

1. Butuh meja → susunan kelas; kapasitas kelas ≥ 70: Anggrek (72), Cempaka (90), Ballroom (220).
2. Biaya: Anggrek Rp7.500.000 (proyektor termasuk); Cempaka 7.500.000 + 1.000.000 = Rp8.500.000; Ballroom Rp18.000.000.
3. Yang memenuhi semua syarat: Anggrek.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Kapasitas kelas Kenanga hanya 60 orang.
- **B.** ✓ Kapasitas kelas 72, proyektor termasuk, dan biaya Rp7.500.000 sesuai anggaran.
- **C.** ✗ Jebakan: kapasitasnya memadai dan sewa ruangnya sama dengan Anggrek, tetapi proyektor disewa terpisah sehingga totalnya Rp8.500.000.
- **D.** ✗ Jebakan: teater menampung 80 orang, tetapi susunan teater tidak memakai meja tulis.
- **E.** ✗ Kapasitas memadai, tetapi biaya jauh melebihi anggaran.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: B

Konsep: Analisis kesesuaian paket: setiap komponen (transportasi, akomodasi, aktivitas, makan, pemandu) dicocokkan dengan karakter peserta dan tujuan paket.

Langkah:

1. Bus 45 kursi untuk 42 orang → muat.
2. Pabrik buka setiap hari; hotel dekat; dua pemandu untuk 40 siswa wajar.
3. Makan malam pukul 21.30 terlalu larut untuk anak SD → pindahkan sebelum pengamatan bintang.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Bus 45 kursi sudah memuat 42 orang.
- **B.** ✓ Jadwal makan pukul 21.30 terlalu larut bagi anak SD; makan sebelum kegiatan malam lebih sesuai.
- **C.** ✗ Kolam renang bukan kebutuhan paket edukasi ini.
- **D.** ✗ Jebakan: pabrik teh buka setiap hari, jadi hari Minggu tidak bermasalah.
- **E.** ✗ Jebakan: dua pemandu lokal ditambah dua guru sudah memadai untuk kegiatan itu.

Jawaban: B.

No. 4 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Dokumen reservasi transportasi diperiksa dengan mencocokkan tanggal, jam, kelas, rute, dan jumlah penumpang dengan itinerary sebelum dibagikan kepada peserta.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: itinerary menyebut 24 orang sudah termasuk guru dan tour leader.
- **Pernyataan 2** ✗ Tiba pukul 14.30 setelah check-in dibuka 14.00 justru memudahkan rombongan langsung check-in.
- **Pernyataan 3** ✓ Tiket tertulis kelas ekonomi, tidak sesuai itinerary.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: Arjasari memang stasiun terdekat yang direncanakan di itinerary.
- **Pernyataan 5** ✓ Tiket tertulis Minggu 21 Maret, sedangkan rencana Sabtu 20 Maret.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: B

Konsep: Analisis kesesuaian komponen paket untuk wisatawan berkebutuhan khusus: setiap komponen (akomodasi, transportasi, atraksi, restoran) harus dapat diakses.

Langkah:

1. Hotel, bus, museum, dan pemandu sudah dapat diakses dan siap.
2. Restoran lantai dua tanpa lift tidak dapat diakses kursi roda → harus diganti.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Kamar ramah kursi roda di lantai dasar sudah sesuai.
- **B.** ✓ Satu-satunya komponen yang tidak dapat diakses kursi roda adalah restoran lantai dua tanpa lift.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak peduli, tetapi bus sudah memiliki ramp, dan memisahkan dua peserta dari rombongan justru tidak perlu.
- **D.** ✗ Museum sudah memiliki jalur landai sehingga tidak perlu dihapus.
- **E.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi pemandu yang ada sudah terlatih, dan masalah restoran tetap tidak terselesaikan.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 3.4

No. 1 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Biaya langsung: timbul karena paket dijalankan (bus, pemandu, tiket, makan); ada yang per rombongan dan ada yang per orang. Biaya tidak langsung: biaya umum biro (sewa kantor, iklan, gaji staf kantor) yang dibagi ke paket.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Tiket dibayar per orang, jadi tetap Rp30.000 per peserta.
- **Pernyataan 2** ✓ Rp4.800.000 dibagi 40 = Rp120.000, dibagi 30 = Rp160.000 per peserta.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: per rombongan tidak sama dengan tidak langsung; honor pemandu timbul karena paket ini dijalankan, jadi biaya langsung.
- **Pernyataan 4** ✓ Sewa kantor adalah biaya umum biro yang tidak timbul karena satu paket tertentu.
- **Pernyataan 5** ✓ Iklan bulanan mempromosikan biro secara umum dan dibagi ke banyak paket.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 2 Kunci: B

Konsep: Biaya langsung adalah biaya yang timbul karena paket itu dijalankan (tiket, makan, asuransi peserta). Biaya tidak langsung adalah biaya umum kantor yang dibagi ke banyak paket (gaji staf kantor, iklan).

Langkah:

1. Biaya langsung: tiket 40.000 + makan 45.000 + air dan kudapan 15.000 + asuransi 5.000.
2. Jumlah = Rp105.000 per peserta.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Asuransi perjalanan terlupa; asuransi peserta termasuk biaya langsung.
- **B.** ✓ Jumlah tiket, makan, air dan kudapan, serta asuransi = Rp105.000.
- **C.** ✗ Jebakan: ikut menambahkan bagian iklan, padahal iklan bulanan adalah biaya tidak langsung.
- **D.** ✗ Jebakan: ikut menambahkan bagian gaji staf kantor, padahal itu biaya tidak langsung.
- **E.** ✗ Menjumlahkan semua baris tanpa memisahkan biaya tidak langsung.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Biaya paket dapat dihitung per orang (sepeda), per kelompok (pemandu per 10 peserta), atau per rombongan (mobil). Biaya per kelompok naik bertahap ketika jumlah peserta melewati batas kelompok.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: 25 ÷ 10 × 300.000; padahal pemandu dihitung per orang pemandu: 25 peserta butuh 3 pemandu = Rp900.000.
- **Pernyataan 2** ✓ 30 peserta juga butuh 3 pemandu = Rp900.000.
- **Pernyataan 3** ✓ Rp600.000 per rombongan dibagi lebih banyak peserta.
- **Pernyataan 4** ✓ 25 × Rp75.000 = Rp1.875.000.
- **Pernyataan 5** ✗ 31 peserta butuh 4 pemandu = Rp1.200.000.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 4 Kunci: B

Konsep: Biaya langsung: biaya yang timbul karena paket dijalankan (transportasi, pemandu, tiket). Biaya tidak langsung: biaya umum kantor (gaji administrasi, listrik, internet) yang dibagi ke banyak paket.

Langkah:

1. Biaya langsung: minibus 1.800.000 + pemandu 500.000 + tiket 750.000.
2. Jumlah = Rp3.050.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Honor pemandu terlupa; pemandu termasuk biaya langsung.
- **B.** ✓ Minibus + pemandu + tiket = Rp3.050.000.
- **C.** ✗ Jebakan: ikut menambahkan listrik dan internet kantor.
- **D.** ✗ Jebakan: ikut menambahkan gaji staf administrasi kantor.
- **E.** ✗ Menjumlahkan semua baris tanpa memisahkan biaya tidak langsung.

Jawaban: B.

Latihan sub bab 3.5

No. 1 Kunci: C

Konsep: Harga jual = total biaya per orang + laba (persentase dari biaya).

Langkah:

1. Total biaya = 600.000 + 300.000 + 250.000 + 100.000 = Rp1.250.000.
2. Harga jual = 1.250.000 + 20% × 1.250.000 = 1.250.000 + 250.000 = Rp1.500.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Belum ditambah laba.
- **B.** ✗ Laba yang ditambahkan hanya 10%.
- **C.** ✓ 1.250.000 + 250.000 = Rp1.500.000.
- **D.** ✗ Jebakan: biaya dibagi 0,8 (laba dihitung dari harga jual), padahal biro menetapkan laba 20% dari biaya.
- **E.** ✗ Laba dihitung 40%, misalnya karena 20% dihitung dua kali.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Penyusunan anggaran paket: pilih komponen yang memenuhi syarat pemesan lebih dulu, lalu pastikan jumlah biayanya tidak melebihi anggaran.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Syarat bus bertoilet → eksekutif; syarat kamar mandi dalam → hotel bintang tiga atau empat.
2. Eksekutif + bintang tiga + makan + tiket = 220.000 + 320.000 + 150.000 + 200.000 = Rp890.000 ≤ Rp900.000 ✓.
3. Eksekutif + bintang empat = Rp970.000 ✗.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Termurah (Rp680.000), tetapi bus tanpa toilet dan hostel berkamar mandi bersama.
- **B.** ✗ Jebakan: biayanya Rp820.000 dan penginapannya sesuai, tetapi bus ekonomi tidak memiliki toilet.
- **C.** ✗ Jebakan: busnya sesuai dan biayanya Rp750.000, tetapi hostel berkamar mandi bersama.
- **D.** ✗ Semua syarat terpenuhi, tetapi biayanya Rp970.000, melebihi anggaran.
- **E.** ✓ Semua syarat terpenuhi dan biayanya Rp890.000, masih dalam anggaran.

Jawaban: E.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Dalam penyusunan anggaran, setiap peserta menyumbang selisih harga jual dan biaya per peserta untuk menutup biaya per rombongan. Jumlah peserta minimal = biaya per rombongan ÷ selisih tersebut.

Langkah:

1. Selisih per peserta = 350.000 − (60.000 + 50.000) = Rp240.000.
2. Biaya per rombongan = 3.000.000 + 600.000 = Rp3.600.000; 3.600.000 ÷ 240.000 = 15 orang.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: 3.600.000 dibagi harga jual 350.000 (dibulatkan ke atas), padahal sebagian harga jual habis untuk tiket dan makan.
- **B.** ✗ Tiket masuk terlupa: 3.600.000 ÷ 300.000 = 12.
- **C.** ✗ Honor pemandu terlupa: 3.000.000 ÷ 240.000 = 12,5 → 13.
- **D.** ✓ 3.600.000 ÷ 240.000 = 15 orang.
- **E.** ✗ 3.600.000 dibagi biaya per peserta 110.000.

Jawaban: D.

Kuis Akhir Bab 3

No. 1 Kunci: C

Konsep: Menyusun itinerary dengan batas waktu: total waktu = lama kegiatan + semua perpindahan; kombinasi yang dipilih harus muat dalam waktu tersedia dan memenuhi syarat wajib.

Langkah:

1. Waktu tersedia 5 jam = 300 menit; tiga atraksi = 4 perpindahan × 20 = 80 menit.
2. Sisa untuk atraksi 220 menit; gua (90) wajib.
3. Gua + menara + pasar = 195 ✓; kombinasi lain melewati batas atau tanpa gua.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Durasi 270 + perpindahan 80 = 350 menit, melewati 300 menit.
- B. ✗ Durasi 255 + perpindahan 80 = 335 menit, melewati 300 menit.
- C. ✓ Gua + menara + pasar = 90 + 45 + 60 = 195 menit; tiga atraksi berarti empat perpindahan = 80 menit; total 275 menit ≤ 300 menit dan memuat gua.
- D. ✗ Jebakan: tampak sedikit melewati batas; durasi 225 + perpindahan 80 = 305 menit, lebih 5 menit dari 300.
- E. ✗ Jebakan: waktunya cukup (180 + 80 = 260 menit), tetapi gua yang wajib tidak termasuk.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: A

Konsep: Menghitung mundur jadwal: mulai dari kegiatan yang jamnya tetap, kurangi tiap ruas waktu (batas tiba, perjalanan, persiapan) satu per satu.

Langkah:

1. Batas tiba di bandara: 15.40 − 2 jam = 13.40.
2. Bus berangkat: 13.40 − 1 jam 15 menit = 12.25.
3. Mulai memuat koper: 12.25 − 30 menit = 11.55.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ 15.40 − 2 jam = 13.40 (tiba di bandara); 13.40 − 1 jam 15 menit = 12.25 (bus berangkat); 12.25 − 30 menit = 11.55 (mulai memuat koper).
• B. ✗ Jebakan: 12.25 adalah jam bus berangkat; waktu memuat koper 30 menit belum dikurangkan.
• C. ✗ Jebakan: 30 menit pemuatan koper ditambahkan, padahal harus dikurangkan karena dilakukan sebelum berangkat.
• D. ✗ Jam tiba di bandara; perjalanan dan pemuatan koper belum dikurangkan.
• E. ✗ Jebakan: tiba di bandara 2 jam sebelum terbang terlupa (15.40 − 1 jam 45 menit).

Jawaban: A.

No. 3 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Harga paket ditetapkan dari biaya dan laba, lalu dibandingkan dengan pasar; harga pesaing menjadi pembanding, dan nilai tambah dapat membenarkan harga lebih tinggi.

Langkah:

1. Harga minimal = 1.200.000 × 1,15 = 1.380.000.
2. Harga pesaing 1.350.000 < harga minimal: bukan patokan yang wajib diikuti.
3. Nilai tambah (asuransi, pemandu bersertifikat) mendukung harga.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. 1.200.000 × 1,15 = 1.380.000.
• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: harga pesaing adalah pembanding, bukan batas mutlak; Rp1.350.000 bahkan di bawah harga minimal biro.
• Pernyataan 3 → Benar. Nilai tambah yang tidak dimiliki pesaing membenarkan harga sedikit lebih tinggi.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 4 Kunci: D

Konsep: Rancangan paket menyesuaikan target pasar: kebutuhan atau minat (pengalaman lokal) dan anggaran menentukan jenis penginapan, makan, dan kegiatan.

Langkah:

1. Target: mahasiswa, ingin pengalaman lokal, anggaran terbatas.
2. Coret komponen mewah dan yang tidak lokal.
3. Pilih homestay, warung lokal, kegiatan bersama warga.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: fasilitas tampak lengkap, tetapi mewah dan hampir pasti melebihi Rp900.000 per orang.
• B. ✗ Pemandu pribadi dan restoran mewah tidak sesuai target pasar dan anggaran.
• C. ✗ Resor dan olahraga air berbayar mahal dan tidak menghadirkan kehidupan warga setempat.
• D. ✓ Homestay, warung lokal, dan belajar bersama warga memenuhi keinginan merasakan kehidupan setempat dengan biaya sederhana.
• E. ✗ Jebakan: lebih murah, tetapi tidak menjawab keinginan merasakan kehidupan warga setempat.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Menilai itinerary: periksa jam tutup tiap atraksi, jam layanan (makan, hotel), dan total waktu perjalanan; perbaiki bagian yang tidak sesuai tanpa menambah beban peserta.

Langkah:

1. Workshop 17.30 > jam tutup 17.00.
2. Tiba di hotel 17.30 + 3 jam = 20.30 > dapur tutup 20.00.
3. Perjalanan bus 3 + 1,5 + 3 = 7,5 jam: beri jeda.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Workshop 15.00–17.30 melewati jam tutup 17.00.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: tampak menghemat waktu, tetapi wisatawan dewasa tetap perlu makan dan masalah jam tutup tidak terselesaikan.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: bukan perbaikan; menambah beban pada peserta berusia sampai 65 tahun dan tidak menyentuh masalah jadwal.
• Pernyataan 4 ✓ Bus tiba di hotel sekitar 20.30, setelah dapur tutup pukul 20.00.
• Pernyataan 5 ✓ 3 + 1,5 + 3 = 7,5 jam di bus; wisatawan usia 40–65 tahun perlu jeda.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 6 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rancangan paket untuk kelompok rentan (balita, lansia) mempertimbangkan keamanan, jarak, jam istirahat, dan makanan, bukan sekadar daya tarik atraksi.

Langkah:

1. Kebutuhan: aman, dekat, jeda istirahat, makanan sesuai usia.
2. Coret kegiatan berisiko dan acara terlalu malam.
3. Pilih kamar, jadwal ringan, dan menu sesuai.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Aman dan dekat bagi balita dan kakek.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: terlihat seru, tetapi berisiko bagi balita dan terlalu berat bagi kakek.
• Pernyataan 3 ✓ Menghormati jam tidur balita dan stamina kakek.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: acara padat, tetapi terlalu larut untuk balita dan lansia.
• Pernyataan 5 ✓ Menjawab kebutuhan makan balita dan lansia.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 7 Kunci: B

Konsep: Menyusun urutan kunjungan: untuk setiap urutan hitung jam tiba dan jam selesai, lalu cocokkan dengan jam buka-tutup dan permintaan rombongan.

Langkah:

1. Candi pertama (permintaan rombongan): 07.45–09.15.
2. Museum harus selesai sebelum 10.30: 09.30–10.30.
3. Pasar seni 10.45–11.45, restoran 12.00 tepat waktu.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Pasar seni tiba pukul 07.45, padahal baru buka 09.00.
• B. ✓ Candi 07.45–09.15; museum 09.30–10.30 (selesai tepat saat tutup); pasar seni 10.45–11.45; restoran 12.00. Semua buka saat dikunjungi dan candi menjadi yang pertama.
• C. ✗ Jebakan: museum tiba pukul 07.45, sebelum buka pukul 08.00.
• D. ✗ Jebakan: candi pertama dan restoran tepat waktu, tetapi museum baru tiba 10.45, setelah tutup

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

pukul 10.30.

• E. ✗ Museum tiba 07.45 sebelum buka, dan candi tanpa naungan dikunjungi paling akhir.

Jawaban: B.

No. 8 Kunci: E

Konsep: Memilih penawaran: ubah permintaan klien menjadi daftar syarat (komponen dan anggaran), lalu uji tiap penawaran terhadap semua syarat.

Langkah:

1. Syarat: ≤ Rp1.600.000; transport, hotel, makan 3 kali, outbound.
2. Coret yang kekurangan komponen: Mawar, Melati, Dahlia.
3. Kenanga melebihi anggaran; Teratai memenuhi semuanya.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: termurah, tetapi tidak termasuk transportasi pergi-pulang.
• B. ✗ Jebakan: di bawah anggaran, tetapi makan hanya dua kali.
• C. ✗ Jebakan: komponen lengkap, tetapi Rp1.640.000 melebihi anggaran Rp1.600.000.
• D. ✗ Jebakan: di bawah anggaran, tetapi tanpa outbound.
• E. ✓ Paket Teratai memuat transportasi, hotel, makan tiga kali, dan outbound dengan harga Rp1.600.000, tepat pada batas anggaran.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: A

Konsep: Menyesuaikan rancangan paket dengan kondisi wisatawan (jetlag, jam kamar, makanan): urutkan kegiatan dari ringan ke berat dan sesuaikan layanan tanpa mengubah tujuan paket.

Langkah:

1. Kondisi: mendarat 05.30, kamar 14.00, tidak terbiasa pedas.
2. Masalah: trekking 4 jam pagi hari pertama dan menu pedas.
3. Perbaikan: istirahat dahulu, geser trekking, menu tidak pedas.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Wisatawan baru mendarat dan belum bisa memakai kamar: istirahat dan sarapan dahulu, kegiatan berat dipindah, dan menu disesuaikan dengan kebiasaan makan mereka.
• B. ✗ Jebakan: lebih awal justru memperberat wisatawan yang baru mendarat dan belum istirahat.
• C. ✗ Jebakan: menggunakan kesukaan umum, padahal wisatawan baru lelah dan trekking tambahan membebani.
• D. ✗ Menghapus atraksi budaya mengurangi tujuan paket dan tidak menyentuh masalah istirahat atau menu pedas.
• E. ✗ Menunda kedatangan tidak masuk akal karena wisatawan sudah mendarat pagi hari.

Jawaban: A.

No. 10 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Memeriksa dokumen vendor: cocokkan setiap isian (tanggal, jam, tempat, jumlah, kapasitas) dengan itinerary dan jumlah peserta; minta perbaikan hanya pada bagian yang berbeda.

Langkah:

1. Hitung peserta: 36 + 4 + 1 = 41.
2. Bandingkan voucher dengan itinerary: tanggal, kapasitas, dan jam kembali berbeda.
3. Jam jemput dan lokasi jemput sudah sesuai.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: jam jemput 06.30 pada voucher sama dengan itinerary; tidak ada yang perlu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

diperbaiki.
• Pernyataan 2 ✓ Tanggal pada voucher berbeda satu hari dari itinerary.
• Pernyataan 3 ✓ 36 + 4 + 1 = 41 orang, lebih banyak daripada 40 kursi.
• Pernyataan 4 ✓ Voucher menulis kembali pukul 17.00, tidak sama dengan itinerary.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: nama sekolah tertulis pada voucher sehingga tidak perlu diperbaiki.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 11 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Buku kas: saldo akhir = saldo awal + pemasukan − pengeluaran; setiap uang keluar (termasuk pengembalian dana) mengurangi saldo.

Langkah:
1. Pemasukan: 18.000.000 + 4.000.000 = 22.000.000.
2. Pengeluaran: 6.500.000 + 9.200.000 + 1.500.000 = 17.200.000.
3. Saldo akhir: 12.000.000 + 22.000.000 − 17.200.000 = 16.800.000.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 ✓ 12.000.000 + 22.000.000 − 17.200.000 = 16.800.000.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: uang keluar kepada peserta adalah pengeluaran.
• Pernyataan 3 ✓ 18.000.000 + 4.000.000 = 22.000.000.
• Pernyataan 4 ✓ 6.500.000 + 9.200.000 + 1.500.000 = 17.200.000.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: 12.000.000 + 22.000.000 − 15.700.000 menghasilkan 18.300.000, tetapi pengembalian dana harus dikurangkan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 12 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Dokumen perjalanan disesuaikan dengan jenis perjalanan dan peserta: data peserta, izin orang tua, dan bukti pemesanan; dokumen yang tidak dibutuhkan tidak dikumpulkan.

Langkah:
1. Perjalanan dalam negeri, peserta di bawah umur.
2. Perlu: daftar peserta, izin orang tua, bukti pemesanan.
3. Tidak perlu: paspor dan KTP orang tua.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 ✓ Diperlukan untuk absensi dan menghubungi orang tua saat keadaan darurat.
• Pernyataan 2 ✓ Peserta di bawah umur memerlukan izin tertulis.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: paspor dipakai untuk perjalanan ke luar negeri, bukan karya wisata dalam negeri.
• Pernyataan 4 ✓ Bukti pemesanan dibutuhkan saat melapor atau bila ada perselisihan.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: tidak diperlukan dan berisiko membocorkan data pribadi orang tua.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 13 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Biaya langsung melekat pada paket (kapal, penginapan, pemandu) walaupun dibayar per rombongan; biaya tidak langsung adalah biaya umum biro; biaya per orang tidak berubah saat jumlah peserta berubah.

Langkah:
1. Kapal dan pemandu langsung; gaji kantor dan iklan tidak langsung.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Biaya per orang tetap per orang.
3. Total berubah, bukan biaya per orang.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 → Benar. Cara bayar per rombongan tidak mengubah golongan; kapal dipakai langsung oleh paket ini.
• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: dibebankan ke paket, tetapi tetap biaya umum biro, yaitu tidak langsung.
• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: total homestay naik, tetapi biaya per orang per malam tetap Rp150.000.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

No. 14 Kunci: B

Konsep: Harga jual = biaya + laba; bila laba dari biaya, harga = biaya × (1 + persen laba).

Langkah:
1. Laba = 20% × 850.000 = 170.000.
2. Harga = 850.000 + 170.000.
3. Harga = 1.020.000.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: laba hanya Rp20.000, bukan 20%.
• B. ✓ Harga = 850.000 × 1,20 = Rp1.020.000 (laba 170.000).
• C. ✗ Jebakan: 850.000 ÷ 0,8; ini laba 20% dari harga jual, bukan dari biaya.
• D. ✗ Laba dihitung dua kali (40%).
• E. ✗ Biaya dikalikan 2 sehingga laba 100%.

Jawaban: B.

No. 15 Kunci: D

Konsep: Biaya langsung = biaya yang langsung melekat pada paket (sewa kendaraan, tiket, makan); biaya tidak langsung (gaji, sewa, listrik kantor) tidak dimasukkan.

Langkah:
1. Pisahkan: langsung = minibus, tiket, makan; tidak langsung = gaji dan sewa kantor.
2. Per orang × 20: tiket 500.000, makan 700.000.
3. Total: 1.600.000 + 500.000 + 700.000 = 2.800.000.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: hanya tiket dan makan (20 × 60.000); sewa minibus terlupa.
• B. ✗ Sewa minibus dan tiket dijumlahkan, tetapi makan siang terlupa.
• C. ✗ Sewa minibus dan makan dijumlahkan, tetapi tiket terlupa.
• D. ✓ Biaya langsung = 1.600.000 + (20 × 25.000) + (20 × 35.000) = 1.600.000 + 500.000 + 700.000 = Rp2.800.000.
• E. ✗ Jebakan: bagian gaji dan sewa kantor (biaya tidak langsung) ikut dijumlahkan.

Jawaban: D.

No. 16 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Biaya bertingkat: jumlah pemandu = peserta ÷ batas kelompok dibulatkan ke atas, sehingga honor naik bertahap; biaya per rombongan menurun per peserta bila peserta bertambah.

Langkah:
1. 30 peserta: 30 ÷ 12 → 3 pemandu = 1.050.000; 36 peserta: 3 pemandu; 37 peserta: 4 pemandu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Uji tiap pernyataan dengan angka ini.
3. Mobil pendamping: total tetap, bagian per peserta mengecil.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: 30 ÷ 12 = 2,5 dikalikan langsung; jumlah pemandu harus dibulatkan ke atas.
• Pernyataan 2 ✓ 30 ÷ 12 = 2,5 → 3 pemandu; 3 × 350.000 = 1.050.000.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: 37 ÷ 12 = 3,08 → 4 pemandu, jadi honor naik menjadi Rp1.400.000.
• Pernyataan 4 ✓ 36 ÷ 12 = 3 pemandu, sama dengan 30 peserta yang juga 3 pemandu.
• Pernyataan 5 ✓ 700.000 ÷ 36 ≈ 19.444 lebih kecil daripada 700.000 ÷ 30 ≈ 23.333.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 17 Kunci: D

Konsep: Harga per siswa = (total biaya + dana tak terduga) ÷ jumlah peserta membayar, lalu ditambah laba; peserta gratis tidak membagi biaya tetapi biayanya ditanggung peserta yang membayar.

Langkah:

1. Total dengan dana tak terduga: 36.400.000 × 1,05 = 38.220.000.
2. Per siswa yang membayar: 38.220.000 ÷ 26 = 1.470.000.
3. Dengan laba 10%: 1.470.000 × 1,1 = 1.617.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: hanya 36.400.000 ÷ 26; dana tak terduga dan laba terlupa.
• B. ✗ Jebakan: sudah memuat dana tak terduga, tetapi laba 10% terlupa.
• C. ✗ Jebakan: laba 10% ditambahkan, tetapi dana tak terduga terlupa (1.400.000 × 1,10).
• D. ✓ Total + dana tak terduga = 36.400.000 × 1,05 = 38.220.000. Per siswa: 38.220.000 ÷ 26 = 1.470.000. Dengan laba 10%: 1.470.000 × 1,10 = Rp1.617.000.
• E. ✗ Laba dihitung 20% (dua kali) dari biaya per siswa.

Jawaban: D.

No. 18 Kunci: C

Konsep: Pembebanan biaya tidak langsung: biaya umum dibagi ke paket menurut cara yang ditetapkan, lalu ditambahkan ke biaya langsung sebelum dibagi dengan jumlah peserta.

Langkah:

1. Biaya langsung: 3.600.000 + 3.600.000 = 7.200.000.
2. Beban per paket: 18.000.000 ÷ 12 = 1.500.000.
3. Per peserta: (7.200.000 + 1.500.000) ÷ 30 = 290.000.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: hanya beban tidak langsung per peserta (1.500.000 ÷ 30); biaya langsung terlupa.
• B. ✗ Jebakan: hanya biaya langsung (7.200.000 ÷ 30); beban tidak langsung belum ditambahkan.
• C. ✓ Biaya langsung = 3.600.000 + 30 × 120.000 = 7.200.000. Beban tidak langsung per paket = 18.000.000 ÷ 12 = 1.500.000. Total = 8.700.000; per peserta 8.700.000 ÷ 30 = Rp290.000.
• D. ✗ Jebakan: beban dibebankan per peserta (18.000.000 ÷ 300 = 60.000), padahal soal menetapkan sama besar per paket.
• E. ✗ Jebakan: seluruh biaya tidak langsung Rp18.000.000 dibebankan ke satu paket.

Jawaban: C.

No. 19 Kunci: E

Konsep: Biaya per rombongan tetap total, tetapi bagian per peserta = total ÷ jumlah peserta sehingga turun bila peserta bertambah dan naik bila berkurang.

Langkah:

1. Bagian awal: 4.500.000 ÷ 36 = 125.000.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Bagian baru: 4.500.000 ÷ 45 = 100.000.
3. Selisih: turun Rp25.000 per orang.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: total tidak berubah dan dibagi lebih banyak orang, sehingga bagian per orang turun.
• B. ✗ Tiket masuk adalah biaya per orang yang berbeda dari sewa kapal dan tidak memengaruhi bagian sewa.
• C. ✗ Jebakan: total sewa memang tetap, tetapi bagian tiap peserta berubah mengikuti jumlah peserta.
• D. ✗ Tiket masuk tidak ikut membagi sewa kapal; selisih sebenarnya Rp25.000.
• E. ✓ Semula 4.500.000 ÷ 36 = Rp125.000; kini 4.500.000 ÷ 45 = Rp100.000; selisih turun Rp25.000 per orang.

Jawaban: E.

No. 20 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Penawaran paket memisahkan komponen termasuk, tidak termasuk, dan opsional; total pembayaran dihitung dari harga paket ditambah komponen opsional yang dipilih.

Langkah:

1. Termasuk: bus, hotel, makan, tiket kebun raya, pemandu.
2. Tidak termasuk: asuransi dan pengeluaran pribadi; opsional: arung jeram Rp150.000.
3. Total 30 peserta ikut arung jeram: 37.500.000 + 4.500.000 = 42.000.000.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: asuransi, pengeluaran pribadi, dan arung jeram tidak termasuk.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: tanggung jawab biro bukan berarti asuransi termasuk; penawaran menyebutnya tidak termasuk.
• Pernyataan 3 ✓ Arung jeram opsional dengan biaya Rp150.000 per orang.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: tercantum pada program belum berarti termasuk dalam harga.
• Pernyataan 5 ✓ 30 × 1.250.000 = 37.500.000; 30 × 150.000 = 4.500.000; jumlah 42.000.000.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

No. 21 Kunci: C

Konsep: Setiap dokumen perjalanan punya fungsi sendiri: itinerary = jadwal, voucher = bukti layanan, rooming list = pembagian kamar, manifest = daftar peserta, invoice = tagihan.

Langkah:

1. Ciri dokumen: jumlah yang harus dibayar, rekening, batas pembayaran.
2. Itu ciri tagihan.
3. Dokumen tagihan adalah invoice.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Voucher adalah bukti layanan, bukan tagihan.
• B. ✗ Itinerary adalah jadwal, tidak memuat jumlah tagihan.
• C. ✓ Invoice adalah dokumen tagihan yang memuat jumlah yang harus dibayar, rekening tujuan, dan batas pembayaran.
• D. ✗ Rooming list hanya memuat pembagian kamar.
• E. ✗ Manifest hanya memuat daftar peserta.

Jawaban: C.

No. 22 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Titik impas = biaya per rombongan ÷ (harga − biaya per orang), dibulatkan ke atas; di bawah titik impas biro rugi walaupun hanya kurang satu peserta.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Selisih per peserta: 300.000 − 120.000 = 180.000; titik impas 3.600.000 ÷ 180.000 = 20.
2. 19 peserta masih rugi; 18 peserta rugi 360.000.
3. Biaya rombongan 4.200.000: 4.200.000 ÷ 180.000 ≈ 23,3 → 24.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Jebakan: 19 × 180.000 = 3.420.000 kurang dari 3.600.000, jadi biro masih rugi Rp180.000.
• Pernyataan 2 → Benar. 18 × 180.000 = 3.240.000; 3.240.000 − 3.600.000 = −360.000.
• Pernyataan 3 → Benar. 4.200.000 ÷ 180.000 ≈ 23,3 → 24.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 23 Kunci: A

Konsep: Memilih armada: kombinasi harus memenuhi kapasitas peserta terlebih dahulu, lalu dibandingkan totalnya; armada termurah per unit tidak selalu menghasilkan total termurah.

Langkah:

1. Kebutuhan: 56 kursi.
2. Uji kombinasi yang cukup: 50 + 12 = 62; 30 + 30 = 60; 50 + 15 = 65; 30 + 15 + 12 = 57.
3. Bandingkan total: 4.350.000 terendah.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ 1 bus besar (50) + 1 elf (12) = 62 kursi ≥ 56 dengan sewa 3.200.000 + 1.150.000 = Rp4.350.000, yang terendah di antara kombinasi yang cukup.
• B. ✗ 60 kursi cukup, tetapi 4.600.000 lebih mahal daripada 4.350.000.
• C. ✗ Jebakan: 65 kursi cukup, tetapi minibus lebih mahal daripada elf untuk melengkapi 6 kursi.
• D. ✗ Jebakan: 57 kursi cukup, tetapi 4.850.000 jauh lebih mahal.
• E. ✗ Jebakan: termurah, tetapi hanya 50 kursi sehingga 6 orang tidak terangkut.

Jawaban: A.

No. 24 Kunci: B

Konsep: Kebutuhan kamar dihitung per kelompok sesuai aturan hotel dan dibulatkan ke atas; dokumen pesanan diperiksa terhadap jumlah peserta tiap kelompok.

Langkah:

1. Putra 18 → 18 ÷ 4 = 4,5 → 5 kamar quad.
2. Putri 14 → 14 ÷ 4 = 3,5 → 4 kamar quad.
3. Total 9 kamar quad; formulir 8 kamar harus diperbaiki.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: siswa yang tersisa tetap harus ditempatkan dalam kamar quad sejenis, bukan kamar single guru.
• B. ✓ Putra: 18 ÷ 4 = 4,5 → 5 kamar; putri: 14 ÷ 4 = 3,5 → 4 kamar; total 9 kamar quad, sedangkan formulir hanya 8. Kamar single 2 sudah sesuai dua guru.
• C. ✗ Kamar cadangan tidak diminta dan menambah biaya; kebutuhan hanya 9.
• D. ✗ Jebakan: 32 ÷ 4 = 8 mencampur putra dan putri, padahal hotel mewajibkan dipisah.
• E. ✗ Mengurangi kamar membuat sebagian siswa tidak tertampung; putri dan guru tidak boleh dicampur aturan ini.

Jawaban: B.

No. 25 Kunci: E

Konsep: Peserta minimal untuk laba tertentu = (biaya per rombongan + laba yang diminta) ÷ (harga − biaya per orang), dibulatkan ke atas.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:
1. Biaya per orang 110.000; selisih per peserta 275.000.
2. Biaya per rombongan 5.450.000; ditambah laba 2.000.000 = 7.450.000.
3. 7.450.000 ÷ 275.000 ≈ 27,09 → 28; periksa: 27 orang → laba 1.975.000 (kurang).

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: 20 hanya titik impas (5.450.000 ÷ 275.000 ≈ 19,8 → 20); laba Rp2.000.000 belum dihitung.
• B. ✗ Jebakan: hanya makan yang dihitung sebagai biaya per orang (selisih 340.000).
• C. ✗ Jebakan: dokumentasi terlupa sehingga biaya per rombongan hanya Rp5.000.000.
• D. ✗ Jebakan: asuransi terlupa (selisih 285.000) atau 27,09 dibulatkan ke bawah.
• E. ✓ Biaya per orang = 55.000 + 45.000 + 10.000 = 110.000, sehingga selisih 385.000 − 110.000 = 275.000. Biaya per rombongan = 5.450.000. Peserta ≥ (5.450.000 + 2.000.000) ÷ 275.000 ≈ 27,09 → 28 orang.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 4.1

No. 1 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tugas pemandu pada awal perjalanan: menyambut dan memperkenalkan tim, menjelaskan rencana dan titik kumpul, menyampaikan aturan keselamatan, lalu memberi informasi objek dengan komunikasi dua arah.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Perkenalan membangun kepercayaan dan memudahkan peserta mencari bantuan.
• **Pernyataan 2** ✓ Peserta perlu tahu jadwal dan titik kumpul agar tidak tertinggal.
• **Pernyataan 3** ✗ Komentar boleh diberikan, tetapi tanpa kesempatan bertanya komunikasi menjadi satu arah.
• **Pernyataan 4** ✓ Keselamatan adalah tanggung jawab pemandu sejak awal perjalanan.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak menjaga suasana, tetapi informasi jam kumpul yang mendadak mudah terlewat dan peserta bisa tertinggal.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 2 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Tanggung jawab pemimpin rombongan: mengetahui keberadaan semua peserta, menjelaskan batas layanan paket, memastikan peserta tahu jadwal dan nomor darurat, serta tidak menelantarkan rombongan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Tour leader tetap mengetahui keberadaan peserta selama berpisah dari rombongan.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak hati-hati, tetapi itinerary menyebut waktu bebas, dan peserta dewasa boleh mengatur kegiatannya sendiri.
• **Pernyataan 3** ✓ Batas layanan paket perlu jelas sejak awal.
• **Pernyataan 4** ✓ Peserta tahu jadwal dan dapat meminta bantuan bila ada masalah.
• **Pernyataan 5** ✗ Tour leader meninggalkan tanggung jawab terhadap 29 peserta lain.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 3 **Kunci: E**

Konsep: Jenis layanan pemanduan berbeda: pemandu kota, pemandu museum/objek, tour leader, petugas transfer, dan pemandu minat khusus. Wisata minat khusus (pengamatan burung) membutuhkan pemandu dengan keahlian khusus itu.

Langkah:
1. Kebutuhan: menemukan dan mengenali burung di hutan → wisata minat khusus.
2. Bahasa Inggris tidak diperlukan karena semua peserta berbahasa Indonesia.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: bersertifikat dan fasih berbahasa Inggris, tetapi keahliannya pemanduan kota, dan bahasa Inggris tidak dibutuhkan.
• **B.** ✗ Jebakan: menguasai jalur hutan, tetapi tidak dapat membantu menemukan dan mengenali burung.
• **C.** ✗ Keahliannya sejarah dan museum.
• **D.** ✗ Jebakan: bersertifikat dan terbiasa di alam, tetapi keahliannya pendakian, bukan pengamatan burung.
• **E.** ✓ Keahliannya sesuai kebutuhan wisata minat khusus pengamatan burung.

Jawaban: E.

Latihan sub bab 4.2

No. 1 **Kunci: 1B 2S 3B**

Konsep: Etika pemandu: menaati peraturan kawasan, menolak imbalan yang mendorong pelanggaran, jujur menjelaskan alasan, dan tetap berusaha memberi pengalaman terbaik dengan cara yang sah.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Menolak dengan sopan dan menjelaskan alasan menjaga hubungan baik sekaligus menaati aturan.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tiket masuk berlaku untuk zona yang dibuka bagi wisatawan; zona inti memerlukan izin penelitian, bukan tiket biasa.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Memberi alternatif yang sah tetap melayani kebutuhan wisatawan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 2 **Kunci: 1B 2B 3S**

Konsep: Etika pemandu: menghormati dan menjelaskan nilai serta aturan budaya/agama setempat, mencegah wisatawan melanggar, dan tidak menawarkan pengecualian di luar wewenangnya.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Memberi informasi sejak awal dan membantu wisatawan mematuhi aturan.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Larangan yang disertai alasan membuat wisatawan memahami dan menghormati budaya setempat.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: tampak wajar karena tidak ada upacara, tetapi aturan area utama berlaku setiap hari, bukan hanya saat upacara.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 4.3

No. 1 Kunci: C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur transfer in: menyambut di pintu kedatangan dengan papan nama, mencocokkan peserta dan bagasi, memberi informasi perjalanan, serta berkoordinasi dengan hotel tentang jam tiba.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Wisatawan tidak mengenal bus; penjemput menunggu di pintu kedatangan dengan papan nama.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: bagasi memang dicek, tetapi jumlah peserta harus dicocokkan juga agar tidak ada yang tertinggal.
- **Pernyataan 3** ✓ Memastikan tidak ada peserta yang tertinggal di pelabuhan.
- **Pernyataan 4** ✓ Informasi awal membuat peserta tenang dan tahu rencana berikutnya.
- **Pernyataan 5** ✓ Koordinasi dengan hotel mempercepat check-in.

Jawaban: pernyataan 3, 4, 5.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Prosedur transfer out: jam kumpul dihitung mundur dari batas check-in dengan memperhitungkan lama perjalanan, gangguan lalu lintas, dan waktu memuat bagasi.

Langkah:

1. Harus tiba di pelabuhan paling lambat 10.00 − 30 menit = 09.30.
2. Bus berangkat paling lambat 09.30 − (60 + 45) menit = 07.45.
3. Kumpul di lobi paling lambat 07.45 − 15 menit = 07.30.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tambahan waktu macet 45 menit terlupa.
- **B.** ✗ Batas tutup check-in 30 menit terlupa.
- **C.** ✗ Jebakan: ini jam bus berangkat; waktu kumpul 15 menit untuk bagasi dan absensi terlupa.
- **D.** ✓ 10.00 − 30 − 105 − 15 menit = 07.30.
- **E.** ✗ Batas check-in 30 menit dikurangkan dua kali.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: A

Konsep: Prosedur transfer out dari hotel: memastikan semua tamu siap tepat waktu, tagihan pribadi dilunasi tamu sebelum berangkat, serta jumlah peserta dan bagasi dicocokkan sebelum bus berangkat.

Langkah:

1. Tamu belum turun 30 menit sebelum berangkat → hubungi kamarnya, jangan hanya menunggu.
2. Tagihan pribadi bukan bagian paket → dilunasi tamu sendiri sebelum check-out.
3. Koper dicocokkan dengan daftar sebelum dimuat agar tidak tertukar atau tertinggal.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Ketiga tindakan benar: tamu dihubungi, tagihan dilunasi tamu, koper dicocokkan.
- **B.** ✗ Jebakan: lebih cepat, tetapi biro menanggung biaya yang bukan bagian paket.
- **C.** ✗ Jebakan: tamu dan tagihan sudah ditangani, tetapi koper tidak dicocokkan sehingga dapat tertinggal atau tertukar.
- **D.** ✗ Menunggu tanpa menghubungi kamar berisiko membuat bus terlambat.
- **E.** ✗ Menyerahkan tagihan ke surel membuat hotel tidak menerima pembayaran sebelum tamu pergi.

Jawaban: A.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Latihan sub bab 4.4

No. 1 Kunci: 1S 2B 3B

Konsep: Standar perilaku layanan transfer: grooming (seragam rapi, bersih, tidak berbau), komunikasi dan perhatian penuh kepada tamu (hospitality), serta tanggung jawab selama tugas.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: keramahan memang penting, tetapi grooming (seragam rapi) tetap bagian standar layanan dan tidak tergantikan oleh sikap ramah.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Perhatian penuh kepada tamu adalah bagian dari hospitality dan tanggung jawab.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Kebersihan diri termasuk grooming dan memengaruhi kenyamanan tamu.

Jawaban: Salah, Benar, Benar.

No. 2 Kunci: C

Konsep: Standar perilaku layanan: pemandu bertanggung jawab atas keselamatan dan kenyamanan tamu, berkomunikasi dengan rekan kerja secara sopan, dan bertindak saat itu juga bila ada bahaya.

Langkah:

1. Bahaya: kecepatan tinggi di jalan berkelok; tamu ketakutan.
2. Waktu masih longgar (1 jam untuk perjalanan 40 menit) → tidak perlu terburu-buru.
3. Tegur sopir secara pribadi dan tenang, lalu tenangkan tamu.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tamu memang perlu ditenangkan, tetapi bahayanya dibiarkan berlangsung.

• **B.** ✗ Jebakan: menegur memang perlu, tetapi teguran keras di depan tamu menambah tegang dan dapat mengganggu konsentrasi sopir.

• **C.** ✓ Bahaya dihentikan saat itu juga dengan komunikasi yang sopan, dan tamu ditenangkan.

• **D.** ✗ Jebakan: mengurangi rasa takut sebagian tamu, tetapi bus tetap melaju terlalu cepat.

• **E.** ✗ Jebakan: laporan memang perlu, tetapi bahaya terjadi saat itu dan harus dihentikan sekarang.

Jawaban: C.

Latihan sub bab 4.5

No. 1 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Service recovery: (1) dengarkan dan minta maaf, (2) perbaiki masalah dengan solusi yang disepakati dan dapat dipenuhi, (3) beri kompensasi wajar sesuai kebijakan, (4) tindak lanjuti sampai tuntas.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: tampak tanggap, tetapi keluarga dengan dua anak mungkin lebih memilih tidak pindah malam-malam; solusi harus disepakati.

• **Pernyataan 2** ✓ Langkah awal service recovery: mendengar tanpa memotong dan meminta maaf.

• **Pernyataan 3** ✓ Memperbaiki masalah inti dengan janji yang sudah dipastikan.

• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: tampak hati-hati, tetapi keluarga dibiarkan kecewa semalaman; jam pindah dapat dipastikan ke hotel malam itu juga.

• **Pernyataan 5** ✓ Kompensasi yang wajar dan sesuai kebijakan memulihkan kepercayaan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 2 Kunci: B

Konsep: Service recovery: mengakui masalah dan meminta maaf, mendengar keluhan secara langsung, memberi penyelesaian, serta memperbaiki penyebabnya. Pada ulasan publik, tanggapan yang sopan juga dibaca calon pelanggan.

Langkah:
1. Ada dua masalah: bus terlambat (di luar kendali) dan pemandu tidak memberi kabar (kesalahan biro).
2. Keluhan sah → akui dan minta maaf, lalu selesaikan dengan wisatawan secara pribadi.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: penyebab keterlambatan memang di luar kendali, tetapi biro tetap bersalah karena pemandu tidak memberi kabar; tanggapan ini terkesan membela diri.
• **B.** ✓ Mengakui kesalahan secara terbuka dan menyelesaikan keluhan langsung dengan wisatawan.
• **C.** ✗ Ulasan yang jujur tidak dapat dihapus hanya karena merugikan, dan masalahnya tidak terselesaikan.
• **D.** ✗ Jebakan: permintaan maafnya tepat, tetapi diskon untuk semua pembaca tidak menyelesaikan masalah wisatawan yang mengeluh.
• **E.** ✗ Jebakan: permintaan maaf terbuka dan penjelasan sudah tepat, tetapi wisatawan yang mengeluh tidak didengar dan tidak diberi penyelesaian.

Jawaban: B.

No. 3 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Penanganan keluhan: dengarkan, bertindak cepat menghubungi pihak terkait, dan menindaklanjuti dengan kabar sampai masalah selesai.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Tindakan cepat memperbesar peluang dompet ditemukan.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: barang memang milik pribadi, tetapi menunda sampai esok memperkecil peluang ditemukan; membantu adalah bagian pelayanan.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Kabar berkala mengurangi kecemasan dan menunjukkan tanggung jawab.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 4 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Jenis keluhan wisatawan: fasilitas/produk, sikap atau pelayanan petugas, dan hal di luar kendali (cuaca, bencana). Service recovery menyesuaikan jenisnya, tetapi setiap keluhan ditanggapi dengan empati.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Setiap jenis keluhan memerlukan penanganan sesuai penyebabnya; kompensasi hanya untuk kesalahan pemasok atau biro.
• **Pernyataan 2** ✓ Keluhan fasilitas diselesaikan dengan memperbaiki masalahnya secepatnya.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: penyebabnya memang di luar kendali, tetapi keluhan tetap ditanggapi dengan empati dan pilihan pengganti.
• **Pernyataan 4** ✓ Keluhan pelayanan ditindaklanjuti ke pemasok dan peserta dipulihkan perasaannya.
• **Pernyataan 5** ✓ Alternatif yang aman menunjukkan kepedulian walaupun penyebabnya di luar kendali.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Kuis Akhir Bab 4

No. 1 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Etika terhadap masyarakat setempat: patuhi aturan adat, minta izin sebelum memotret upacara, dan beri wisatawan alternatif yang diizinkan.

Langkah:

1. Tokoh adat meminta tidak mendekat dan tidak memotret tanpa izin.
2. Tiket masuk tidak menghapus aturan itu.
3. Sampaikan aturan dan minta izin untuk alternatif.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Menghormati aturan setempat dan mencegah pelanggaran.
• Pernyataan 2 → Salah. Jebakan: tiket masuk desa tidak memberi hak mengabaikan permintaan tokoh adat.
• Pernyataan 3 → Benar. Memberi jalan keluar yang menghormati warga dan tetap menghargai keinginan wisatawan.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 2 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kerahasiaan data peserta: gunakan hanya untuk keperluan perjalanan, jangan membagikannya tanpa izin, dan kembalikan atau hapus setelah tidak diperlukan.

Langkah:

1. Data peserta dipakai sesuai aturan biro.
2. Jangan berikan kepada teman untuk promosi.
3. Tawarkan jalur resmi dan kembalikan atau hapus data.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Data peserta hanya boleh dipakai sesuai aturan biro.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: peserta tidak pernah mengizinkan datanya dipakai untuk promosi.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: lebih sedikit, tetapi tetap membagikan data tanpa izin.
• Pernyataan 4 ✓ Alternatif yang menghormati aturan dan data peserta.
• Pernyataan 5 ✓ Data yang sudah tidak diperlukan tidak boleh disimpan.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 3 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika informasi: sampaikan fakta apa adanya, sebut legenda sebagai legenda, dan akui bila belum yakin; jangan menyesatkan wisatawan demi kesan.

Langkah:

1. Cerita putri menjadi batu adalah legenda.
2. Sampaikan sebagai legenda dan bedakan dari penjelasan ilmiah.
3. Jujur bila belum yakin; jangan mengaku itu fakta.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: menyenangkan, tetapi menyesatkan wisatawan.
• Pernyataan 2 ✓ Jujur tentang sifat cerita sekaligus menghargai budaya setempat.
• Pernyataan 3 ✓ Cerita tetap menarik dan fakta tetap jelas.
• Pernyataan 4 ✓ Jujur tentang batas pengetahuan.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: legenda adalah bagian budaya yang sah bila disampaikan sebagai legenda.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Akhir transfer in: bagikan kunci, sampaikan informasi singkat untuk esok hari (sarapan, jam kumpul), dan pastikan semua peserta telah masuk kamar.

Langkah:

1. Peserta lelah: layani cepat dan singkat.
2. Bagikan kunci dan sampaikan jam penting.
3. Pastikan semua masuk kamar.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Kunci dibagikan, informasi penting untuk esok hari disampaikan singkat, dan semua peserta dipastikan masuk kamar dengan aman.
• B. ✗ Jebakan: transfer baru selesai setelah peserta terlayani, bukan ketika bus tiba.
• C. ✗ Pertemuan panjang tidak sesuai kondisi wisatawan yang lelah; informasi cukup disampaikan singkat.
• D. ✗ Menunggu di bus tanpa batas tidak perlu dan melelahkan peserta.
• E. ✗ Jebakan: kunci dibagikan, tetapi peserta tidak tahu jam sarapan dan jam kumpul besok.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: E

Konsep: Etika lingkungan: pemandu menegakkan aturan konservasi dengan sopan dan jelas, mengajak wisatawan mengembalikan benda alam, dan menawarkan alternatif yang sah.

Langkah:

1. Larangan mengambil benda alam dari kawasan konservasi berlaku walaupun benda sudah mati.
2. Jelaskan alasannya dan minta benda dikembalikan.
3. Tawarkan suvenir resmi pengelola.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: karang dan kerang mati tetap bagian ekosistem dan pengambilan tetap dilarang.
• B. ✗ Jebakan: satu potong kecil tetap melanggar aturan, dan menyembunyikannya tidak mengubah itu.
• C. ✗ Pelaporan langsung tanpa penjelasan dan kesempatan mengembalikan tidak ramah dan tidak diperlukan.
• D. ✗ Membantu menyembunyikan benda adalah ikut melanggar aturan.
• E. ✓ Aturan konservasi ditegakkan dengan sopan disertai alasan; benda dikembalikan dan wisatawan tetap mendapat suvenir yang sah.

Jawaban: E.

No. 6 Kunci: D

Konsep: Memimpin rombongan campuran: pilih jalur yang aman bagi peserta paling rentan, jaga rombongan tetap bersama, dan sesuaikan keputusan dengan kondisi cuaca dan waktu.

Langkah:

1. Peserta paling rentan: lansia dan kursi roda; kondisi: tanah basah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

2. Coret jalur 1 (tangga) dan jalur 3 (lumpur); jalur 2 landai.
3. Jalur 2 ditempuh bersama dalam waktu cukup.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: terpendek, tetapi 120 anak tangga tidak dapat dilalui lansia dan kursi roda.
• B. ✗ Jebakan: tanpa tangga, tetapi tanah berlumpur setelah hujan licin dan sulit dilalui kursi roda dan lansia.
• C. ✗ Jebakan: memisahkan rombongan membuat pemandu tidak dapat mengawasi semua peserta.
• D. ✓ Jalur 2 landai dan berpegangan tangan sehingga dapat dilalui lansia dan kursi roda; 400 m masih dapat ditempuh dalam 30 menit. Rombongan tetap bersama.
• E. ✗ Membatalkan tidak perlu karena jalur 2 memenuhi syarat dan waktunya cukup.

Jawaban: D.

No. 7 Kunci: A

Konsep: Memimpin dalam situasi waktu bebas: tetapkan aturan yang jelas (minimal anggota, batas waktu) dan uji setiap rencana kelompok terhadap semua aturan itu.

Langkah:

1. Aturan: ≥ 3 orang dan pergi + kegiatan + pulang ≤ 90 menit.
2. Hitung: K1 = 80; K2 hanya 2 orang; K3 = 105; K4 = 80; K5 = 90.
3. Kelompok yang memenuhi: 1, 4, dan 5.

Analisis setiap opsi:

• A. ✓ Kelompok 1: 20 + 40 + 20 = 80 menit ✓; kelompok 4: 15 + 50 + 15 = 80 menit ✓; kelompok 5: 25 + 40 + 25 = 90 menit ✓ dan beranggota 3 orang ✓.
• B. ✗ Jebakan: kelompok 2 hanya 2 orang, kurang dari minimal 3 orang.
• C. ✗ Jebakan: kelompok 3 membutuhkan 30 + 45 + 30 = 105 menit, melewati 90 menit.
• D. ✗ Kelompok 3 membutuhkan 105 menit, melewati 90 menit.
• E. ✗ Jebakan: janji kembali tepat waktu tidak mengubah aturan; kelompok 2 dan 3 melanggar aturan.

Jawaban: A.

No. 8 Kunci: B

Konsep: Etika pemandu: boleh menerima tip sukarela yang tidak diminta, tidak menagih, dan tidak membedakan layanan berdasarkan imbalan.

Langkah:

1. Tip diberikan sukarela dan tidak dilarang biro.
2. Pemandu tidak boleh meminta atau menagih.
3. Terima dengan sopan dan jangan membedakan layanan.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tidak ada larangan biro, sehingga penolakan keras tidak diperlukan dan menyinggung wisatawan.
• B. ✓ Tip sukarela yang tidak diminta dan tidak dilarang biro boleh diterima dengan sopan; menyebut jumlahnya atau meminta lebih tidak pantas.
• C. ✗ Membuka amplop di depan umum tidak sopan dan mengesankan menagih imbalan.
• D. ✗ Meminta wisatawan lain memberi adalah bentuk menagih imbalan, melanggar etika.
• E. ✗ Jebakan: membedakan layanan karena tip adalah perlakuan tidak adil terhadap wisatawan lain.

Jawaban: B.

No. 9 Kunci: C

Konsep: Memimpin rombongan di jalur: pemandu di depan, tempo mengikuti peserta paling lambat, asisten di belakang sebagai penyapu, dan peserta dihitung secara berkala.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kecepatan peserta berbeda-beda: tempo mengikuti yang paling lambat.
2. Pemandu di depan, asisten di belakang.
3. Hitung peserta di tiap titik berhenti.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tempo cepat meninggalkan peserta yang lambat dan peserta bisa tersesat.
• B. ✗ Pemandu di belakang tidak menentukan arah, dan asisten bertempo cepat meninggalkan peserta lambat.
• C. ✓ Pemandu di depan menentukan tempo yang dapat diikuti semua, dan asisten di belakang memastikan tidak ada yang tertinggal atau terpisah.
• D. ✗ Keduanya di depan sehingga tidak ada yang mengawasi peserta di belakang.
• E. ✗ Membiarkan peserta berjalan sendiri membuat rombongan terpencar dan tidak terawasi.

Jawaban: C.

No. 10 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Memimpin kelompok: dukung partisipasi semua peserta, tangani peserta dominan secara pribadi dan sopan, dan salurkan antusiasmenya pada peran yang membantu.

Langkah:

1. Masalah: satu peserta mendominasi dan yang lain enggan bertanya.
2. Solusi: beri giliran, tegur pribadi dengan sopan, beri peran.
3. Jangan menegur di depan umum dan jangan mengabaikan.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Pemerataan kesempatan tanpa mempermalukan siapa pun.
• Pernyataan 2 ✓ Teguran pribadi yang sopan menjaga hubungan baik.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: tampak tegas, tetapi mempermalukan peserta dan merusak suasana rombongan.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: mengabaikan membuat peserta merasa tidak dihargai dan tidak menyelesaikan masalah.
• Pernyataan 5 ✓ Menyalurkan energi peserta ke peran yang membantu pemandu.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 11 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Transfer in dengan peserta yang belum muncul: telusuri melalui pihak berwenang, layani peserta lain, dan kabari hotel serta biro.

Langkah:

1. 13 peserta siap; 1 belum muncul dan tidak dapat dihubungi.
2. Telusuri lewat biro dan petugas bandara; minta rekan menunggu.
3. Kabari hotel; jangan menunggu tanpa batas.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✗ Jebakan: peserta yang hilang harus dilaporkan dan ditelusuri.
• Pernyataan 2 ✓ Pihak berwenang dapat menelusuri keberadaan penumpang.
• Pernyataan 3 ✓ Peserta lain tidak terus menunggu, dan Ibu Kirana tetap dijemput.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: menunggu tanpa batas merugikan peserta yang sudah siap dan melewati jadwal hotel.
• Pernyataan 5 ✓ Hotel perlu tahu jam tiba dan kondisi rombongan.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 12 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Service recovery: tanggapi segera, tawarkan solusi dalam kewenangan sendiri, dan teruskan hal yang di luar kewenangan kepada pihak yang berwenang.

Langkah:

1. Kamar apek dapat diganti dalam 15 menit: tawarkan segera.
2. Potongan harga bukan kewenangan pemandu.
3. Jangan menunda keluhan sampai akhir tur.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Salah. Jebakan: potongan harga hanya dapat diputuskan manajer.
• Pernyataan 2 → Benar. Solusi cepat dalam batas kewenangan pemandu.
• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: masalah kamar dapat selesai dalam 15 menit; menunda memperburuk kekecewaan.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 13 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Perilaku profesional: ponsel dalam mode senyap, urusan pribadi menunggu, panggilan penting dijawab singkat, dan foto peserta diunggah setelah izin.

Langkah:

1. Ponsel tidak boleh mengganggu layanan.
2. Urusan pekerjaan di sela istirahat; urusan pribadi menunggu.
3. Mode senyap dan izin sebelum mengunggah foto.

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 ✓ Urusan pekerjaan boleh, dan dilakukan tanpa mengganggu layanan.
• Pernyataan 2 ✗ Jebakan: mengabaikan wisatawan demi urusan pribadi.
• Pernyataan 3 ✓ Foto orang lain memerlukan izin.
• Pernyataan 4 ✗ Jebakan: terlihat bertanggung jawab, tetapi mengganggu seluruh rombongan.
• Pernyataan 5 ✓ Tidak mengganggu layanan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

No. 14 Kunci: E

Konsep: Menghadapi perilaku tidak pantas: tetap tenang dan profesional, tegas menetapkan batas, alihkan topik, dan laporkan bila berlanjut.

Langkah:

1. Perilaku merendahkan perlu dihentikan.
2. Respons tenang dan tegas, alihkan ke topik tur.
3. Laporkan ke biro bila berlanjut.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: membalas candaan tidak pantas dengan candaan serupa membenarkan perilaku itu.
• B. ✗ Menghentikan tur merugikan seluruh peserta untuk kesalahan satu orang.
• C. ✗ Jebakan: melayani tidak berarti menerima perlakuan merendahkan.
• D. ✗ Menegur dengan marah mempermalukan di depan umum dan merusak citra pemandu.
• E. ✓ Tanggapan tenang dan tegas menetapkan batas tanpa merusak suasana; mengalihkan topik dan melapor menjaga profesionalitas dan kenyamanan peserta lain.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 15 Kunci: D

Konsep: Service recovery dimulai dengan mendengarkan, meminta maaf, lalu mencari solusi dan menindaklanjuti.

Langkah:

1. Wisatawan marah: dengarkan sampai selesai.
2. Minta maaf atas ketidaknyamanan.
3. Baru bahas solusi.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: penjelasan panjang sebelum mendengar terkesan membela diri.
- B. ✗ Menyuruh tenang membuat wisatawan merasa dianggap berlebihan.
- C. ✗ Menunda ke keluhan tertulis mengabaikan masalah saat itu.
- D. ✓ Mendengarkan tanpa menyela dan meminta maaf membuat wisatawan merasa dihargai sebelum mencari solusi.
- E. ✗ Potongan harga adalah kewenangan manajer dan tidak boleh dijanjikan sebelum mendengar keluhan.

Jawaban: D.

No. 16 Kunci: B

Konsep: Transfer out dipersiapkan sehari sebelumnya: informasikan jam dan titik kumpul, ingatkan koper dan tagihan pribadi, dan konfirmasi kendaraan serta hotel.

Langkah:

1. Keberangkatan besok 07.00; sekarang 20.00.
2. Informasikan dan ingatkan peserta sekarang.
3. Konfirmasi kendaraan dan hotel malam ini.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: pengumuman mendadak pagi hari berisiko terlewat; lebih baik malam sebelumnya dan diulang pagi.
- B. ✓ Pengumuman jam dan titik kumpul, pengingat koper dan tagihan, serta konfirmasi kendaraan dan hotel dilakukan malam sebelumnya agar pagi hari berjalan lancar.
- C. ✗ Pemandu bertanggung jawab atas transfer rombongan, bukan peserta sendiri.
- D. ✗ Pesan ke sopir tidak memberi tahu peserta dan tidak ada konfirmasi dari mereka.
- E. ✗ Menunda konfirmasi mempertinggi risiko kendaraan tidak tersedia.

Jawaban: B.

No. 17 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Standar penampilan petugas diperiksa butir demi butir; petugas yang tidak memenuhi satu butir memperbaikinya sebelum bertugas, sedangkan yang memenuhi semua tidak diubah.

Langkah:

1. Cocokkan tiap baris dengan lima standar.
2. Adi memenuhi semua; Beni seragam; Candra sepatu; Dodi name tag dan aroma; Edo kuku.
3. Tindak lanjuti hanya yang tidak memenuhi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

- Pernyataan 1 ✗ Jebakan: seragam Adi sudah bersih dan rapi; semua standar terpenuhi.
- Pernyataan 2 ✓ Seragam kusut tidak memenuhi standar rapi.
- Pernyataan 3 ✗ Jebakan: nyaman, tetapi standar mewajibkan sepatu tertutup.
- Pernyataan 4 ✓ Name tag tidak ada dan aroma rokok melanggar dua standar.
- Pernyataan 5 ✓ Kuku panjang dan kotor tidak memenuhi standar kerapian.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 18 Kunci: A

Konsep: Sikap profesional: jujur tentang batas pengetahuan, berjanji memeriksa, dan menepati janji memberi jawaban.

Langkah:

1. Dewi tidak yakin tahunnya.
2. Jangan menebak atau mengalihkan.
3. Akui, periksa, dan jawab setelah pasti.

Analisis setiap opsi:

- A. ✓ Jujur tentang batas pengetahuan lalu memastikan jawaban menjaga kepercayaan wisatawan.
- B. ✗ Jebakan: menjaga wibawa, tetapi bila salah wisatawan menerima informasi keliru.
- C. ✗ Mengalihkan tanpa menjawab mengabaikan wisatawan.
- D. ✗ Meminta wisatawan mencari sendiri mengabaikan tugas pemandu sebagai sumber informasi.
- E. ✗ Menyebut dua tahun tanpa penjelasan membuat wisatawan bingung dan tidak mendapat jawaban pasti.

Jawaban: A.

No. 19 Kunci: B

Konsep: Kompensasi proporsional: tingkat gangguan menentukan kompensasi; pemandu memberikan yang menjadi kewenangannya dan meneruskan yang menjadi kewenangan manajer.

Langkah:

1. Keterlambatan 75 menit: tingkat sedang.
2. Kegiatan utama tidak batal: bukan tingkat berat.
3. Kompensasi: maaf, makanan atau kegiatan tambahan.

Analisis setiap opsi:

- A. ✗ Jebakan: minuman untuk keterlambatan ringan (≤ 30 menit); ini tingkat sedang.
- B. ✓ Terlambat 75 menit termasuk tingkat sedang (31–90 menit); kegiatan utama tidak batal, sehingga kompensasi: permintaan maaf serta makanan atau kegiatan tambahan.
- C. ✗ Jebakan: potongan harga hanya melalui manajer dan untuk tingkat berat.
- D. ✗ Jebakan: kegiatan pengganti dan laporan potongan untuk tingkat berat, sedangkan kegiatan utama tidak batal.
- E. ✗ Keluhan sah dan harus ditanggapi dengan kompensasi sesuai kebijakan.

Jawaban: B.

No. 20 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Service recovery pada barang tertinggal: tenangkan wisatawan, hubungi pihak yang dapat bertindak segera, dan kabari perkembangan sampai ada kepastian.

Langkah:

1. Bus masih di hotel dan sopir dapat dihubungi: bertindak segera.
2. Ajak wisatawan ke tempat tenang dan beri kabar.
3. Pemandu wajib membantu, bukan melepas tanggung jawab.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• Pernyataan 1 → Benar. Menenangkan suasana dan bertindak cepat selagi bus masih dekat.

• Pernyataan 2 → Benar. Kabar berkala menenangkan wisatawan dan menunjukkan kepedulian.

• Pernyataan 3 → Salah. Jebakan: koper tertinggal terjadi dalam layanan perjalanan; pemandu wajib membantu.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 21 Kunci: E

Konsep: Menghitung jam tiba pada transfer in: gunakan perkiraan tiba terbaru (bukan jadwal), lalu tambahkan waktu bagasi dan perjalanan.

Langkah:

1. Baca baris Banjarmasin: perkiraan tiba 15.05.
2. Tambah bagasi 30 menit: 15.35.
3. Tambah perjalanan 50 menit: 16.25.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: memakai jadwal semula 14.10 (14.10 + 30 + 50), bukan perkiraan.

• B. ✗ Jebakan: bagasi dihitung, tetapi perjalanan 50 menit ke hotel terlupa.

• C. ✗ Jebakan: membaca baris penerbangan lain (Makassar 14.30) lalu menambahkan 30 + 50.

• D. ✗ Jebakan: perjalanan dihitung, tetapi waktu pengambilan bagasi 30 menit terlupa.

• E. ✓ Perkiraan mendarat 15.05; bagasi +30 menit = 15.35; perjalanan +50 menit = 16.25.

Jawaban: E.

No. 22 Kunci: C

Konsep: Menghitung mundur transfer out: jam penutupan check-in dikurangi waktu bagasi, perjalanan (termasuk kemacetan), dan waktu kumpul di lobi.

Langkah:

1. Check-in tutup 11.30 − 60 menit = 10.30; tiba 10.15 setelah bagasi 15 menit.
2. Bus berangkat: 10.15 − (55 + 20) menit = 09.00.
3. Kumpul di lobi: 09.00 − 15 menit = 08.45.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: tambahan waktu kemacetan 20 menit terlupa.

• B. ✗ Jebakan: 09.00 adalah jam bus berangkat; waktu berkumpul 15 menit belum dikurangkan.

• C. ✓ Check-in tutup 10.30; bagasi selesai sebelum itu, jadi tiba 10.15; perjalanan 55 + 20 = 75 menit, bus berangkat 09.00; kumpul di lobi 15 menit sebelumnya = 08.45.

• D. ✗ Waktu kumpul 15 menit dikurangkan dua kali.

• E. ✗ Waktu pengurusan bagasi dihitung dua kali sehingga terlalu awal.

Jawaban: C.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Grooming pemandu: rapi, bersih, dan sesuai tempat; ikuti aturan berpakaian lokasi yang dikunjungi.

Langkah:

1. Aturan tempat: menutup bahu dan lutut.
2. Pakaian pantai tidak memenuhi aturan.
3. Pilih pakaian sopan, rapi, dan bersih.

Analisis setiap opsi:

• A. ✗ Jebakan: pakaian pantai tidak sesuai aturan kompleks makam dan masjid.

• B. ✗ Menunggu teguran berarti melanggar aturan lebih dahulu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• C. ✗ Pakaian mewah dan berperhiasan tidak diperlukan dan tidak pantas untuk tempat ibadah.
• D. ✓ Pakaian pemandu harus sesuai aturan tempat; menutup bahu dan lutut serta rapi dan bersih menghormati tempat dan wisatawan.
• E. ✗ Menyerahkan tugas tanpa memberi tahu biro tidak sesuai tanggung jawab.

Jawaban: D.

No. 24 Kunci: C

Konsep: Menanggapi tuntutan berlebih: empati, penjelasan jujur, teruskan keputusan kepada yang berwenang, dan tawarkan alternatif, tanpa janji di luar kewenangan.

Langkah:
1. Tuntutan: dana kembali penuh dan ancaman ulasan buruk.
2. Pengembalian dana kewenangan manajer; cuaca bukan kesalahan biro.
3. Empati, jelaskan, teruskan, tawarkan alternatif.

Analisis setiap opsi:
• A. ✗ Jebakan: kebijakan benar, tetapi menolak tanpa empati memperburuk kemarahan.
• B. ✗ Jebakan: menjanjikan dana di luar kewenangan dan memberi kesan ancaman berhasil.
• C. ✓ Empati, penjelasan jujur, penerusan kepada manajer, dan tawaran alternatif menjaga hubungan baik tanpa melampaui kewenangan.
• D. ✗ Imbalan pribadi agar tidak menulis ulasan tidak etis dan di luar kewenangan.
• E. ✗ Mengabaikan membuat keluhan memburuk dan wisatawan merasa tidak dihargai.

Jawaban: C.

No. 25 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Service recovery pada keterlambatan: informasikan jujur, penuhi kebutuhan dasar, laporkan dan catat keluhan, dan sesuaikan kegiatan tanpa janji yang belum pasti.

Langkah:
1. Keterlambatan dua jam; peserta gelisah.
2. Informasi jujur dan kebutuhan dasar terpenuhi.
3. Laporkan, catat keluhan, sesuaikan kegiatan.

Analisis setiap pernyataan:
• Pernyataan 1 ✓ Informasi jujur mengurangi kegelisahan dan spekulasi.
• Pernyataan 2 ✓ Kebutuhan dasar peserta dipenuhi selama menunggu.
• Pernyataan 3 ✗ Jebakan: menenangkan sesaat, tetapi janji palsu memperburuk kekecewaan.
• Pernyataan 4 ✓ Pelaporan dan pencatatan diperlukan untuk tindak lanjut.
• Pernyataan 5 ✗ Jebakan: acara masih dapat dilakukan lebih pendek; membatalkan sepihak merugikan peserta.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

Simulasi 1 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: D

Konsep: Sistem reservasi digital yang baik memberi kepastian kepada pelanggan, misalnya konfirmasi otomatis berisi kode dan rincian pesanan.

Langkah:
1. Masalah: pelanggan tidak tahu apakah pesanannya diterima.
2. Solusi: pemberitahuan otomatis setelah formulir terkirim.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: ada tanda terkirim, tetapi pelanggan tidak memegang bukti berisi kode dan rincian pesanannya.
• **B.** ✗ Jebakan: memberi kepastian, tetapi terlambat sehingga pelanggan tetap menelepon pada siang hari.
• **C.** ✗ Memudahkan pelanggan menelepon, padahal biro ingin telepon berkurang.
• **D.** ✓ Pelanggan langsung menerima bukti pesanan sehingga tidak perlu menelepon.
• **E.** ✗ Pesan otomatis itu tidak memberi kepastian tentang pesanan.

Jawaban: D.

No. 2 Kunci: A, B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Dalam MICE, penyelenggara (event organizer) membeli layanan dari pemasok (gedung, hotel, katering), peserta pameran menawarkan produk, dan pengunjung menjadi pasar. Kegiatan ini juga menggerakkan subsektor lain di sekitarnya.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Event organizer membeli layanan tempat dari pengelola gedung.
• **Pernyataan 2** ✓ Kegiatan MICE menggerakkan subsektor akomodasi.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: biro ikut berjualan di lokasi, tetapi penyelenggaranya adalah event organizer; biro adalah peserta pameran.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: masuknya gratis, tetapi pengunjung adalah calon pembeli paket yang ditawarkan di stan.
• **Pernyataan 5** ✓ Penawaran khusus mendorong pengunjung membeli di tempat.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 5.

No. 3 Kunci: A, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Keselamatan perjalanan laut: jumlah orang tidak melebihi kapasitas (penumpang + awak), pelampung tersedia dan dipakai, cuaca dipantau, dan muatan seimbang.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ 22 orang di kapal, pelampung 25 buah → tersedia untuk semua.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: 20 wisatawan + 2 awak = 22 orang; ditambah 5 menjadi 27 orang, melebihi kapasitas 25.
• **Pernyataan 3** ✓ Pelampung melindungi bila kapal oleng atau penumpang terjatuh.
• **Pernyataan 4** ✓ Keputusan berangkat mengikuti batas aman yang ditetapkan.
• **Pernyataan 5** ✓ Muatan seimbang menjaga kapal tetap stabil.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4, 5.

No. 4 Kunci: A

Konsep: Teknologi digital untuk layanan wisata dipilih sesuai kondisi lokasi (jaringan), kebutuhan wisatawan (bahasa), serta kemudahan pengelolaan isi.

Langkah:
1. Banyak bahasa → panduan multibahasa.
2. Sinyal lemah → isi harus dapat diputar tanpa internet.
3. Koleksi berganti → isi digital yang mudah diperbarui.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Multibahasa, dapat diputar tanpa internet setelah diunduh, dan isinya dapat diperbarui lewat pembaruan aplikasi.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Jebakan: praktis dan mudah diperbarui, tetapi audio tidak dapat diputar di ruang bersinyal lemah.
• **C.** ✗ Jebakan: multibahasa dan tanpa internet, tetapi harus dicetak ulang setiap koleksi berganti.
• **D.** ✗ Hanya satu bahasa dan tidak menjelaskan setiap koleksi.
• **E.** ✗ Hasil terjemahan otomatis belum tentu akurat dan juga membutuhkan internet.

Jawaban: A.

No. 5 Kunci: C

Konsep: Profesi pemandu wisata membutuhkan pengetahuan objek, keterampilan komunikasi, pengalaman lapangan, dan bukti kompetensi (sertifikat).

Langkah:
1. Kekurangan Rafi: belum berpengalaman dan gugup berbicara.
2. Kesempatan: program magang di museum.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: pengetahuan memang perlu, tetapi tidak melatih keterampilan memandu dan berbicara.
• **B.** ✗ Jebakan: sertifikat memang dibutuhkan, tetapi Rafi belum berpengalaman dan masih gugup sehingga perlu berlatih dulu.
• **C.** ✓ Memberi pengalaman, melatih komunikasi, dan berujung pada bukti kompetensi.
• **D.** ✗ Menonton tidak menggantikan latihan memandu langsung.
• **E.** ✗ Jebakan: bahasa asing bermanfaat, tetapi kekurangan utama Rafi adalah pengalaman dan rasa gugup.

Jawaban: C.

No. 6 Kunci: B

Konsep: Industri pariwisata sebagai sistem: setiap subsektor menyesuaikan produknya dengan pasar. Penumpang kapal pesiar sudah mendapat akomodasi dan makan dari kapal, sehingga peluang di darat ada pada transportasi, pemanduan, dan atraksi berdurasi singkat.

Langkah:
1. Akomodasi dan makan malam sudah disediakan kapal → paket hotel tidak dibutuhkan.
2. Waktu di darat terbatas (kembali 16.00) → tur singkat.
3. Penumpang tidak mengenal kota dan tidak berbahasa Indonesia → perlu bus dan pemandu.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: makan-minum memang subsektor penting, tetapi penumpang makan malam di kapal dan harus kembali pukul 16.00.
• **B.** ✓ Sesuai waktu sandar, kebutuhan transportasi, dan kebutuhan pemandu.
• **C.** ✗ Atraksinya menarik, tetapi penumpang harus kembali ke kapal hari itu juga.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak praktis, tetapi penumpang tidak mengenal jalan dan berisiko terlambat kembali ke kapal.
• **E.** ✗ Jebakan: dapat laku, tetapi penumpang punya waktu sekitar 8 jam di darat sehingga peluang terbesar ada pada tur, transportasi, dan pemanduan.

Jawaban: B.

No. 7 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelayanan prima mencakup ketanggapan, ketepatan informasi sesuai kebutuhan pelanggan, kejelasan syarat, dan arahan langkah berikutnya.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: informasinya banyak, tetapi tidak menjawab pertanyaan tentang paket dan tanggal yang diminta.
• **Pernyataan 2** ✓ Sapaan yang jelas dan jawaban yang tepat sasaran.
• **Pernyataan 3** ✗ Pesan masuk masih dalam jam kerja; menunda tanpa kabar membuat calon pelanggan beralih.
• **Pernyataan 4** ✓ Menggali informasi yang dibutuhkan agar harga yang disampaikan akurat.
• **Pernyataan 5** ✓ Calon pelanggan tahu batas waktu dan cara melanjutkan pemesanan.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 8 Kunci: E

Konsep: Komunikasi efektif dengan rekan kerja: disampaikan tepat waktu, dua arah, dilengkapi catatan tertulis (tugas, waktu, kontak), dan dipastikan dipahami dengan meminta umpan balik.

Langkah:

1. Masalah lalu: anggota tidak tahu tugas dan tidak punya kontak.
2. Perlu: pembagian sebelum hari acara, tertulis, berisi kontak, dan dicek pemahamannya.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: tepat waktu dan tertulis, tetapi masalah lama (tidak punya kontak rekan) terulang.
• **B.** ✗ Jebakan: isinya lengkap, tetapi terlalu mepet dengan penjemputan pukul 07.00.
• **C.** ✗ Jebakan: tertulis dan lengkap, tetapi Dani tidak tahu apakah semua sudah membaca dan memahami.
• **D.** ✗ Jebakan: pemahaman dicek, tetapi kontak lisan mudah lupa saat dibutuhkan di lapangan.
• **E.** ✓ Tepat waktu, tertulis, berisi kontak, dan pemahaman dipastikan.

Jawaban: E.

No. 9 Kunci: 1S 2S 3B

Konsep: Smart tourism memanfaatkan data yang terkumpul langsung (sensor, aplikasi) untuk memberi informasi waktu nyata kepada wisatawan dan merencanakan layanan destinasi.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jumlah petak kosong tampil langsung di aplikasi, sehingga dapat dilihat sebelum tiba.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: sensor mengatur parkir, tetapi wisatawan tetap dapat datang lewat bus antar-jemput; jumlah pengunjung tidak dibatasi.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Data yang terkumpul dipakai untuk merencanakan layanan, ciri smart tourism.

Jawaban: Salah, Salah, Benar.

No. 10 Kunci: B

Konsep: Itinerary disusun mengikuti waktu terbaik atraksi, jam buka layanan, dan lama perjalanan. Layanan (seperti sarapan) dapat dipindahkan agar atraksi utama tidak terlewat.

Langkah:

1. Berangkat 05.40 → dermaga 06.00 → tiba di pasar 07.00 ✓ (perjalanan klotok 60 menit).
2. Sarapan di pasar terapung karena restoran hotel belum buka sebelum 06.00.
3. Kembali ke dermaga sekitar 09.00 → museum pukul 09.30 ✓ (sudah buka).

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Jebakan: sarapan terlayani, tetapi tiba di pasar pukul 07.50, lewat dari batas 07.00.
• **B.** ✓ Tiba di pasar 07.00, sarapan tetap terlayani, dan museum sudah buka saat dikunjungi.
• **C.** ✗ Jebakan: jam berangkat tepat, tetapi restoran hotel belum buka pukul 05.00.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **D.** ✗ Tetap tiba terlambat dan membahayakan keselamatan.
• **E.** ✗ Museum belum buka pukul 07.00, dan pasar sudah sepi setelahnya.

Jawaban: B.

No. 11 Kunci: D

Konsep: Rancangan paket menyesuaikan atraksi, harga, dan tujuan target pasar. Untuk sekolah, kegiatan harus mendukung tujuan belajar dan terjangkau.

Langkah:
1. Tujuan: memahami peristiwa perjuangan dan membuat laporan kelompok.
2. Anggaran terbatas → hindari atraksi mahal.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: ada museum, tetapi waktunya singkat dan waktu belanja tidak mendukung tujuan belajar, serta membebani siswa.
• **B.** ✗ Jebakan: biayanya rendah dan sesuai tema, tetapi tanpa pemandu dan kegiatan terarah siswa sulit menyiapkan laporan kelompok.
• **C.** ✗ Jebakan: berpemandu dan sesuai tema, tetapi tidak ada kegiatan yang menyiapkan laporan kelompok.
• **D.** ✓ Mendukung tujuan belajar dan laporan kelompok dengan biaya rendah.
• **E.** ✗ Bangunan tua berkaitan dengan sejarah, tetapi tanpa pemandu dan panduan pengamatan siswa sulit memahami peristiwanya.

Jawaban: D.

No. 12 Kunci: A

Konsep: Evakuasi kebakaran: pilih jalur keluar terdekat yang aman (tidak melewati sumber asap dan pintunya terbuka), jangan memakai lift, lalu menuju titik kumpul agar dapat dihitung.

Langkah:
1. Lobi utama hanya dapat dicapai lewat food court → melewati asap.
2. Pintu Barat ditutup; lift dilarang.
3. Pintu Utara menuju taman berpagar yang tidak terhubung ke titik kumpul; koridor ke Pintu Timur melewati ruang panitia dan lift, jauh dari food court, lalu langsung ke titik kumpul.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Tidak melewati food court, pintunya terbuka, dan langsung ke titik kumpul.
• **B.** ✗ Jebakan: pintu utama paling dikenal, tetapi hanya dapat dicapai lewat food court yang berasap.
• **C.** ✗ Lift tidak boleh dipakai saat kebakaran.
• **D.** ✗ Pintu Barat sedang ditutup untuk bongkar muat.
• **E.** ✗ Jebakan: pintunya paling dekat dari Hall 2, tetapi tidak ada jalan ke titik kumpul sehingga Wina dan pengunjung tidak terhitung.

Jawaban: A.

No. 13 Kunci: E

Konsep: SOP dan APD di industri makanan: penutup rambut, jas, sepatu tertutup, cuci tangan, dan tanpa perhiasan untuk mencegah kontaminasi serta kecelakaan.

Langkah:
1. Cocokkan setiap opsi dengan lima aturan SOP.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Cincin termasuk perhiasan yang dapat jatuh ke dalam adonan.
• **B.** ✗ Sandal bukan sepatu tertutup.
• **C.** ✗ Jebakan: rambut diikat masih dapat rontok ke produk; SOP mewajibkan penutup rambut.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **D.** ✗ Jebakan: hampir lengkap, tetapi tangan harus dicuci sebelum masuk, bukan sesudah.
• **E.** ✓ Semua aturan SOP dipenuhi.

Jawaban: E.

No. 14 Kunci: B, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Dokumen sewa transportasi dicocokkan dengan itinerary: tanggal, jam, kapasitas (jumlah penumpang), batas pemakaian, dan biaya yang termasuk atau tidak.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Fasilitas tambahan tidak mengganggu rencana perjalanan.
• **Pernyataan 2** ✓ 50 siswa + 2 guru = 52 orang, sedangkan kursi penumpang hanya 50; pemandu memakai kursi pemandu.
• **Pernyataan 3** ✗ Jam jemput sesuai itinerary.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: biaya parkir memang tidak termasuk, tetapi biro sudah menganggarkannya sehingga tidak perlu diubah.
• **Pernyataan 5** ✓ Batas pemakaian 18.00, padahal bus dipakai sampai 21.00; tanpa perubahan ada biaya kelebihan jam.

Jawaban: pernyataan 2, 5.

No. 15 Kunci: C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rancangan paket baru menyesuaikan komponen (akomodasi, transportasi), harga, waktu, dan saluran promosi dengan karakter target pasar.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: cicilan meringankan pembayaran per bulan, tetapi total harganya tetap Rp15.000.000, jauh di atas anggaran.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: harga sedikit turun, tetapi komponen biaya terbesar tetap ada sehingga jauh di atas Rp4.000.000.
• **Pernyataan 3** ✓ Mengurangi komponen biaya terbesar agar harga mendekati anggaran mahasiswa.
• **Pernyataan 4** ✓ Menyesuaikan waktu dengan kesempatan bepergian target pasar.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: saluran itu efektif untuk pasar lama, tetapi mahasiswa jarang membacanya.

Jawaban: pernyataan 3, 4.

No. 16 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Etika pemandu: netral dalam politik, jujur memberi informasi, menghormati agama dan kepercayaan masyarakat setempat, serta tidak merendahkan budaya mana pun.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Pemandu bersikap netral dalam urusan politik dan tetap memberi informasi umum.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tampak jujur dan terbuka, tetapi saat bertugas pemandu tetap netral; menyebut pilihan pribadi dapat memengaruhi wisatawan dan merugikan nama biro.
• **Pernyataan 3 → Benar.** Menghormati budaya setempat adalah bagian etika pemandu.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 17 Kunci: B, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Standar perilaku layanan transfer: komunikasi yang sopan dan sesuai kebutuhan tamu, hospitality (bantuan bagasi, mengantar sampai diterima), dan tanggung jawab kepada biro.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: informasinya berguna, tetapi tamu sedang lelah; informasi singkat lebih tepat, rincian disampaikan saat briefing.
• **Pernyataan 2** ✓ Informasi yang ringkas membantu tamu tanpa membuatnya lelah.
• **Pernyataan 3** ✓ Bantuan sampai tamu diterima resor menunjukkan tanggung jawab.
• **Pernyataan 4** ✓ Tamu tahu cara meminta bantuan setelah transfer selesai.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak menawarkan pilihan, tetapi berbenturan dengan kepentingan biro dan tidak sesuai tanggung jawab tugas.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 4.

No. 18 Kunci: A

Konsep: Biaya langsung paket ada yang dihitung per hari/per malam (bus, hotel, makan, pemandu) dan ada yang sekali bayar (tiket objek). Biaya tidak langsung (iklan, sewa kantor) tidak bergantung pada lama paket.

Langkah:

1. Bertambah karena hari/malam bertambah: bus, hotel, makan, pemandu.
2. Tiket tidak bertambah karena objeknya sama; iklan dan sewa kantor adalah biaya tidak langsung bulanan.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✓ Keempatnya biaya langsung yang dihitung per hari atau per malam.
• **B.** ✗ Sewa kantor adalah biaya tidak langsung.
• **C.** ✗ Jebakan: tiket masuk dibayar sekali per objek, dan objeknya tidak bertambah.
• **D.** ✗ Iklan media sosial adalah biaya tidak langsung bulanan.
• **E.** ✗ Jebakan: tiket masuk tidak bertambah, sedangkan sewa bus yang bertambah malah terlewat.

Jawaban: A.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Biaya langsung transportasi per peserta = biaya armada yang dipakai ÷ jumlah peserta. Armada dipilih yang memuat semua peserta dengan biaya terendah.

Langkah:

1. Satu bus besar (59 kursi) memuat 50 peserta: Rp5.900.000; dua bus sedang (62 kursi): Rp7.000.000.
2. Termurah: bus besar → 5.900.000 ÷ 50 = Rp118.000.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Satu bus sedang (31 kursi) tidak memuat 50 peserta.
• **B.** ✗ Jebakan: biaya dibagi jumlah kursi (59), padahal yang menanggung hanya 50 peserta.
• **C.** ✓ 5.900.000 ÷ 50 = Rp118.000.
• **D.** ✗ Dua bus sedang memuat semua peserta, tetapi lebih mahal (Rp7.000.000).
• **E.** ✗ Mengira perlu dua bus besar.

Jawaban: C.

No. 20 Kunci: C

Konsep: Etika pemandu: menjaga kerahasiaan data pribadi wisatawan; data hanya diberikan untuk keperluan layanan yang sah (misalnya pendaftaran tamu di hotel), bukan untuk promosi pihak lain.

Langkah:

1. Permintaan hotel: keperluan sah untuk check-in → diberikan.
2. Permintaan teman: untuk kepentingan promosi pihak lain → ditolak.

Analisis setiap opsi:

• **A.** ✗ Membagikan data untuk promosi tanpa izin melanggar privasi wisatawan.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **B.** ✗ Jebakan: tampak paling aman, tetapi data paspor untuk check-in adalah keperluan sah; menolaknya menghambat layanan.
• **C.** ✓ Data diberikan hanya untuk keperluan sah, dan permintaan untuk promosi ditolak.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak sopan karena tetap meminta izin, tetapi izin diminta setelah data diberikan, sehingga privasi wisatawan sudah dilanggar.
• **E.** ✗ Menyembunyikan pelanggaran justru menambah ketidakjujuran.

Jawaban: C.

No. 21 Kunci: D

Konsep: Anggaran paket memuat biaya komponen dan dana tak terduga (cadangan) untuk komponen yang harganya dapat berubah.

Langkah:
1. Subtotal = 400.000 + 700.000 + 300.000 + 100.000 = Rp1.500.000.
2. Dana tak terduga = 10% × (400.000 + 300.000) = Rp70.000; anggaran = Rp1.570.000.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Dana tak terduga terlupa.
• **B.** ✗ Jebakan: 10% hanya dari makan (Rp30.000); transportasi juga belum dikunci.
• **C.** ✗ Jebakan: 10% hanya dari transportasi (Rp40.000); makan juga belum dikunci.
• **D.** ✓ 1.500.000 + 10% × 700.000 = Rp1.570.000.
• **E.** ✗ Jebakan: 10% dihitung dari seluruh subtotal, padahal hotel dan tiket sudah dikunci.

Jawaban: D.

No. 22 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Service recovery: akui dan minta maaf, perbaiki kerugian wisatawan, lalu perbaiki penyebab masalah agar tidak terulang.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Mengakui kesalahan adalah langkah awal service recovery.
• **Pernyataan 2 → Benar.** Memulihkan kerugian wisatawan dengan solusi yang dapat dipenuhi.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: permintaan maaf perlu, tetapi penyebab harus diperbaiki agar kejadian tidak terulang.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 23 Kunci: A, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Jenis layanan pemanduan: tour leader memimpin rombongan sepanjang perjalanan dan mewakili biro; pemandu lokal memberi informasi dan layanan di destinasi. Keduanya bekerja sama.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Pemandu lokal menguasai pengetahuan objek dan budaya setempat.
• **Pernyataan 2** ✗ Dokumen perjalanan rombongan menjadi tanggung jawab tour leader.
• **Pernyataan 3** ✓ Tour leader mewakili biro asal dan mengawasi mutu layanan.
• **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: pemandu lokal memang memandu di objek, tetapi tanggung jawab atas rombongan tetap pada tour leader.
• **Pernyataan 5** ✓ Koordinasi mencegah perbedaan informasi kepada peserta.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 5.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 24 Kunci: E

Konsep: Prosedur transfer in saat ada masalah bagasi: pendamping membantu wisatawan membuat laporan di konter maskapai (dengan alamat pengiriman), sementara rombongan lain tetap dilayani sesuai jadwal.

Langkah:
1. Laporan wajib dibuat sebelum meninggalkan bandara.
2. Rombongan lain sudah menunggu 40 menit dan dijadwalkan makan pukul 13.00.
3. Bagi tugas: Rina mendampingi pelaporan, asisten membawa rombongan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Wisatawan yang sedang bermasalah ditinggal tanpa bantuan.
• **B.** ✗ Waktu menemukan koper tidak dapat diperkirakan; 28 wisatawan lain dirugikan.
• **C.** ✗ Laporan harus dibuat sebelum meninggalkan bandara.
• **D.** ✗ Jebakan: kedua wisatawan dibantu, tetapi 28 wisatawan lain ikut menunggu padahal ada asisten yang dapat membawa mereka.
• **E.** ✓ Kedua wisatawan dibantu melapor dengan alamat pengiriman, dan rombongan tetap tiba sesuai jadwal.

Jawaban: E.

No. 25 Kunci: B

Konsep: Grooming adalah perawatan dan penampilan diri: bersih, rapi, berseragam lengkap, dan tidak berlebihan.

Langkah:
1. Periksa setiap opsi: bersih, rapi, berseragam lengkap, tidak berlebihan.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Sandal tidak sesuai dengan seragam kerja.
• **B.** ✓ Bersih, rapi, dan tidak berlebihan.
• **C.** ✗ Kuku panjang berwarna tidak sesuai standar rapi dan tidak berlebihan.
• **D.** ✗ Jebakan: hampir semuanya rapi, tetapi parfum menyengat berlebihan dan mengganggu tamu di kendaraan.
• **E.** ✗ Seragam kusut tidak memenuhi standar rapi.

Jawaban: B.

Simulasi 2 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: C

Konsep: Destinasi adalah sistem: atraksi membutuhkan dukungan subsektor makan-minum dan fasilitas umum. Kekurangan satu komponen membuat pasar tertentu (rombongan) tidak datang.

Langkah:
1. Atraksi dan parkir sudah memadai.
2. Penghalang: tempat makan rombongan dan toilet.
3. Bersama warga → manfaat ekonomi bagi desa sekaligus memenuhi kebutuhan biro.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Atraksi sudah menarik; bukan itu penghalangnya.
• **B.** ✗ Jebakan: harga murah menarik, tetapi rombongan tetap tidak bisa makan siang dan antre toilet.
• **C.** ✓ Memenuhi dua kebutuhan yang menjadi syarat biro.
• **D.** ✗ Jebakan: menyentuh subsektor makan-minum, tetapi makanan ringan bukan makan siang untuk

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

40 orang, dan masalah toilet tidak terselesaikan.
• **E.** ✗ Jebakan: berkaitan dengan bus, tetapi parkir sudah luas.

Jawaban: C.

No. 2 Kunci: D

Konsep: Komunikasi efektif: memperhatikan isyarat nonverbal, memilih tempat yang nyaman bagi lawan bicara, bertanya dengan sopan, dan mengulang (parafrase) untuk memastikan pemahaman.

Langkah:
1. Isyarat: jawaban ragu dan senyum canggung → kemungkinan ada keluhan.
2. Budaya enggan mengeluh di depan orang lain → tanya secara pribadi.
3. Ulangi pemahaman agar tindakan tepat sasaran.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Mengabaikan isyarat bahwa ada yang kurang nyaman.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak tanggap, tetapi masalahnya belum diketahui; bisa saja bukan soal kamar yang harus diganti.
• **C.** ✗ Membuat Bu Sato malu dan makin enggan berterus terang.
• **D.** ✓ Menggali dengan cara yang nyaman bagi tamu dan memastikan pemahaman.
• **E.** ✗ Jebakan: memberi saluran keluhan, tetapi menunda dan tidak menunjukkan kepedulian langsung.

Jawaban: D.

No. 3 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pelayanan prima bagi wisatawan difabel: sapa langsung, tawarkan bantuan dan tanyakan caranya, beri informasi yang sesuai kebutuhan, serta hormati kemandiriannya.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ Pak Hadi adalah tamu yang dilayani dan dihormati secara langsung.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: tampak sigap, tetapi menyentuh tanpa izin dapat membuat tamu tidak nyaman; bantuan ditawarkan dulu.
• **Pernyataan 3** ✓ Menghormati pilihan dan kemandirian wisatawan.
• **Pernyataan 4** ✓ Petunjuk yang konkret dapat dipahami tanpa melihat.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tunanetra tidak berarti sulit mendengar; berbicara terlalu keras justru tidak sopan.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 4 Kunci: 1B 2S 3S

Konsep: Smart tourism memakai data yang dikumpulkan langsung (pemindaian, sensor) untuk mengatur layanan dan keselamatan. Manfaatnya bergantung pada pengumpulan data yang terus berjalan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1 → Benar.** Pos terakhir yang tercatat mempersempit daerah pencarian.
• **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: pemesanan daring hanya mengatur jumlah pendaki; tanpa pindaian di pos, lokasi pendaki tidak diketahui.
• **Pernyataan 3 → Salah.** Data dari pos yang rusak tidak masuk, sehingga posisi pendaki setelah pos itu tidak tercatat.

Jawaban: Benar, Salah, Salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 5 Kunci: E

Konsep: Teknologi digital untuk promosi dan reservasi harus memberi informasi yang jujur agar harapan wisatawan sesuai kenyataan; ulasan tamu membangun kepercayaan.

Langkah:

1. Penyebab kecewa: tampilan kamar di foto tidak sesuai kenyataan.
2. Solusi: informasi digital yang menunjukkan ukuran sebenarnya dan dapat dipercaya.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Foto makin menarik, tetapi tetap tidak menunjukkan ukuran sebenarnya.
- **B.** ✗ Jebakan: lebih jujur, tetapi kata "mungil" tidak memberi gambaran ukuran, sementara foto sudut lebar tetap menyesatkan.
- **C.** ✗ Tidak jujur kepada calon tamu.
- **D.** ✗ Jebakan: teknologinya canggih, tetapi rekaman sudut lebar tetap membuat kamar tampak lebih luas.
- **E.** ✓ Calon tamu melihat kondisi dan ukuran sebenarnya sebelum memesan.

Jawaban: E.

No. 6 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rantai nilai paket inbound: pemasok di destinasi → biro inbound (penyusun dan pelaksana layanan) → wholesaler → agen ritel → wisatawan. Setiap perantara menambah keuntungan dari harga belinya.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: 20% dan 10% dijumlahkan langsung dari Rp5.000.000; padahal 10% dihitung dari harga beli agen ritel (Rp6.000.000).
- **Pernyataan 2** ✓ 5.000.000 × 1,2 = 6.000.000; 6.000.000 × 1,1 = Rp6.600.000.
- **Pernyataan 3** ✓ Biro inbound menjalankan layanan walaupun tidak menjual langsung kepada wisatawan.
- **Pernyataan 4** ✗ Wholesaler adalah perantara penjualan; pemasok komponen adalah hotel, transportasi, dan atraksi di Indonesia.
- **Pernyataan 5** ✓ Kenaikan biaya pemasok diteruskan sepanjang rantai nilai.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 7 Kunci: B

Konsep: Profesi pariwisata dibedakan dari tugas utamanya. Penyelenggara acara (MICE) mengurus registrasi, tempat, perlengkapan, dan vendor acara.

Langkah:

1. Tugas: registrasi, ruang, vendor konferensi → bidang MICE.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Tour leader mendampingi rombongan dalam perjalanan.
- **B.** ✓ Mengurus registrasi, ruang, perlengkapan, dan vendor acara sekaligus.
- **C.** ✗ Jebakan: menyiapkan ruang dan hidangan, tetapi tidak mengurus registrasi peserta dan vendor tata suara.
- **D.** ✗ Jebakan: mencatat pendaftaran, tetapi tidak mengurus ruang dan vendor acara.
- **E.** ✗ Pemandu mendampingi wisatawan di objek, bukan mengurus jalannya konferensi.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 8 Kunci: A

Konsep: Kewirausahaan pariwisata: keunggulan bersaing dibangun dari keunikan (diferensiasi) yang sesuai potensi dan modal, bukan hanya perang harga.

Langkah:

1. Pesaing banyak dan serupa → perlu pembeda.
2. Potensi: kebun dan keahlian memasak; modal kecil.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Pengalaman khas yang murah, sulit ditiru, dan sesuai potensi keluarga.
- **B.** ✗ Jebakan: tampak menarik, tetapi perang harga menekan pendapatan dan mudah ditiru pesaing.
- **C.** ✗ Menambah biaya dan tidak khas desa; mudah ditiru homestay lain.
- **D.** ✗ Jebakan: promosi bertambah, tetapi yang dipromosikan tetap sama dengan 20 homestay lain.
- **E.** ✗ Tidak membuat homestay berbeda dari pesaing.

Jawaban: A.

No. 9 Kunci: D

Konsep: Incentive trip (bagian MICE) adalah perjalanan penghargaan bagi karyawan berprestasi. Rancangannya menonjolkan pengalaman istimewa, eksklusivitas, dan acara penghargaan.

Langkah:

1. Target: 25 karyawan terbaik → perlu eksklusif.
2. Tujuan: merasa dihargai + acara bersama direksi.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: eksklusif dan berkesan, tetapi tidak ada acara penghargaan bersama direksi.
- **B.** ✗ Pelatihan bukan hadiah perjalanan.
- **C.** ✗ Jebakan: ada acara penghargaan, tetapi tidak ada perjalanan sebagai hadiah.
- **D.** ✓ Eksklusif, berkesan, dan ada acara penghargaan sesuai tujuan.
- **E.** ✗ Jebakan: ada perjalanan dan penghargaan, tetapi diikuti seluruh karyawan sehingga tidak eksklusif bagi yang berprestasi.

Jawaban: D.

No. 10 Kunci: B

Konsep: Penanganan awal hipotermia: lindungi dari angin dan hujan, ganti pakaian basah dengan yang kering, hangatkan tubuh, dan beri minuman hangat bila sadar. Rute dipilih yang cepat dan aman.

Langkah:

1. Pos 3 berjarak 20 menit dan memiliki shelter berdinding (terlindung dari angin) serta sumber air.
2. Pos 2 berjarak 40 menit dan tidak berdinding sehingga angin tetap masuk.
3. Jalur pintas rawan longsor saat hujan; puncak terbuka dan berangin kencang.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: jalurnya menurun, tetapi waktunya dua kali lebih lama dan shelter tanpa dinding tidak melindungi dari angin.
- **B.** ✓ Tempat terlindung terdekat (20 menit) sehingga penanganan sesuai SOP dapat segera dilakukan.
- **C.** ✗ Melanggar SOP; puncak terbuka dan berangin kencang memperburuk hipotermia.
- **D.** ✗ Jebakan: klinik memang di basecamp, tetapi jalur pintas rawan longsor saat hujan dan perjalanannya lebih lama dalam kondisi basah.
- **E.** ✗ Berteduh di bawah pohon tidak melindungi dari angin dan pakaian tetap basah.

Jawaban: B.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 11 Kunci: A

Konsep: Penyusunan anggaran paket ke luar negeri: komponen dalam mata uang asing diubah ke rupiah dengan kurs yang ditetapkan, lalu dijumlahkan dengan komponen rupiah.

Langkah:

1. Komponen SGD = 150 + 100 = 250 SGD × 12.000 = Rp3.000.000.
2. Total = 2.500.000 + 3.000.000 + 900.000 = Rp6.400.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Semua komponen sudah dalam rupiah dan dijumlahkan.
- **B.** ✗ Jebakan: biaya makan terlupa (2.500.000 + 3.000.000).
- **C.** ✗ Jebakan: tiket atraksi tidak ikut diubah ke rupiah (2.500.000 + 1.800.000 + 900.000).
- **D.** ✗ Hotel tidak ikut diubah ke rupiah (2.500.000 + 1.200.000 + 900.000).
- **E.** ✗ Komponen SGD ditulis sebagai ribuan rupiah (250 menjadi Rp250.000).

Jawaban: A.

No. 12 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Analisis kesesuaian komponen paket: akomodasi, transportasi, aktivitas, dan jadwal dicocokkan dengan kebutuhan khusus target pasar (di sini pasangan bulan madu).

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Sesuai permintaan kamar berpemandangan laut.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: lebih murah dan tetap mengantar, tetapi tidak memberi privasi dan memakan waktu lama.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: kegiatannya romantis, tetapi jadwal pagi setiap hari bertentangan dengan permintaan suasana santai tanpa jadwal padat.
- **Pernyataan 4** ✓ Memberi privasi dan suasana yang diinginkan.
- **Pernyataan 5** ✓ Sesuai permintaan suasana santai tanpa jadwal padat.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 13 Kunci: E

Konsep: Analisis kesesuaian komponen paket: setiap aktivitas memiliki syarat (sertifikat, usia, pendamping) yang harus dicocokkan dengan profil peserta.

Langkah:

1. Ayah (Pak Andi) bersertifikat → fun dive.
2. Ibu dan kakak (12 tahun) belum bersertifikat, usia ≥ 10 → discover scuba.
3. Adik (8 tahun) < 10 → snorkeling, wajib pelampung dan didampingi orang dewasa atau pemandu → pemandu snorkeling.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Adik (8 tahun) belum memenuhi usia minimal 10 tahun untuk discover scuba.
- **B.** ✗ Adik tidak memenuhi syarat usia.
- **C.** ✗ Jebakan: adik wajib didampingi orang dewasa atau pemandu, sedangkan kakak (12 tahun) belum dewasa.
- **D.** ✗ Jebakan: hampir benar, tetapi Ibu belum bersertifikat sehingga tidak boleh fun dive.
- **E.** ✓ Semua syarat sertifikat, usia, dan pendamping terpenuhi.

Jawaban: E.

No. 14 Kunci: A

Konsep: SOP keselamatan wahana menetapkan batas yang tidak boleh dilanggar karena berkaitan dengan kekuatan alat; petugas menolak dengan sopan dan menawarkan alternatif.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:
1. 110 kg > 100 kg → melebihi batas SOP.
2. Pengalaman peserta tidak mengubah kekuatan alat.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✓ Patuh SOP, tetap sopan, dan memberi pilihan lain.
• **B.** ✗ Jebakan: harness besar membuat badan muat, tetapi batas berat berkaitan dengan kekuatan lintasan dan pengait, bukan ukuran harness.
• **C.** ✗ Kelebihan berapa pun melewati batas kekuatan alat.
• **D.** ✗ Jebakan: tampak resmi, tetapi surat pernyataan tidak membuat alat lebih kuat.
• **E.** ✗ Mengubah cara pemakaian alat di luar SOP, dan beban pada lintasan tetap melebihi batas.

Jawaban: A.

No. 15 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Itinerary diperiksa dengan menghitung jam tiba setiap kegiatan dan membandingkannya dengan batas waktu atraksi, layanan, dan transportasi.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: lebih awal satu jam, tetapi 04.00 + 2 jam = 06.00, masih lewat dari 05.45.
• **Pernyataan 2** ✓ 05.00 + 2 jam = 07.00, lewat dari 05.45.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: hari memang masih terang, tetapi pos ranger hanya menerima rombongan paling lambat pukul 14.00.
• **Pernyataan 4** ✓ 08.00 + 30 + 15 menit = 08.45, padahal check-in ditutup 08.15.
• **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: lebih awal 15 menit, tetapi 07.45 + 30 + 15 menit = 08.30, masih lewat dari 08.15.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

No. 16 Kunci: E

Konsep: Penyusunan anggaran: bila biaya melebihi kemampuan klien, penghematan dipilih dari komponen yang bukan prioritas klien dan tidak mengurangi keselamatan.

Langkah:
1. Asuransi, bus berizin, museum, dan pemandu bersertifikat tidak boleh diganti.
2. Yang boleh: hotel bintang dua (Rp100.000), nasi kotak (Rp30.000), tanpa kaus (Rp50.000).
3. Kombinasi yang mencapai Rp150.000: hotel bintang dua + tanpa kaus = Rp150.000.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: keduanya boleh, tetapi hanya hemat Rp130.000, kurang dari Rp150.000.
• **B.** ✗ Jebakan: hemat tepat Rp150.000, tetapi bus tanpa izin melanggar keselamatan.
• **C.** ✗ Hemat Rp120.000 saja dan melanggar keselamatan.
• **D.** ✗ Jebakan: hemat Rp130.000 dan menghapus museum yang menjadi tujuan belajar.
• **E.** ✓ Hemat Rp100.000 + Rp50.000 = Rp150.000 tanpa menyentuh prioritas sekolah.

Jawaban: E.

No. 17 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Biaya langsung dapat dihitung per orang, per kelompok, atau per rombongan; biaya tidak langsung berasal dari biaya umum kantor. Perubahan jumlah peserta memengaruhi setiap jenis biaya secara berbeda.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ 20 orang butuh 10 becak; 19 orang juga butuh 10 becak.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

• **Pernyataan 2** ✓ Makan dihitung per orang.
• **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: Rp400.000 dibagi lebih sedikit orang, sehingga bagian per peserta justru lebih besar.
• **Pernyataan 4** ✓ Gaji staf pemasaran adalah biaya umum biro.
• **Pernyataan 5** ✗ Becak timbul karena paket dijalankan, jadi biaya langsung walau dihitung per becak.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 18 Kunci: A, C, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Kepatuhan SOP wisata petualangan: APD lengkap, batas usia dan kemampuan peserta, pengarahan dan latihan, serta pemeriksaan kendaraan dan APD sebelum kegiatan.

Analisis setiap pernyataan:
• **Pernyataan 1** ✓ APD lengkap sesuai SOP.
• **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: izin orang tua tampak meyakinkan, tetapi batas usia pengemudi dalam SOP tidak dapat diganti dengan izin.
• **Pernyataan 3** ✓ Sesuai ketentuan untuk peserta di bawah 16 tahun.
• **Pernyataan 4** ✓ Latihan memastikan peserta dapat mengendalikan ATV sebelum masuk jalur utama.
• **Pernyataan 5** ✓ Pemeriksaan kendaraan dan APD sesuai SOP.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4, 5.

No. 19 Kunci: C

Konsep: Biaya langsung per peserta = biaya bersama ÷ jumlah peserta + biaya per orang.

Langkah:
1. Biaya bersama per peserta = 4.800.000 ÷ 12 = Rp400.000.
2. Ditambah biaya per orang 50.000 + 150.000 = Rp200.000 → Rp600.000.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Biaya per orang terlupa.
• **B.** ✗ Tiket masuk terlupa (400.000 + 150.000).
• **C.** ✓ 400.000 + 200.000 = Rp600.000.
• **D.** ✗ Jebakan: biaya bersama dibagi 8 orang (12 dikurangi 4 porter), padahal porter bukan peserta.
• **E.** ✗ Biaya bersama tidak dibagi dengan jumlah peserta.

Jawaban: C.

No. 20 Kunci: C

Konsep: Tanggung jawab pemandu rombongan anak: pengawasan melalui kelompok kecil berpendamping, tanda pengenal dengan nomor darurat, dan titik kumpul yang jelas.

Langkah:
1. Tempat luas dan ramai → risiko anak terpisah.
2. Ada 4 guru → kelompok kecil dengan pendamping.

Analisis setiap opsi:
• **A.** ✗ Jebakan: ada teman dan jadwal kembali, tetapi anak SD tetap tanpa pengawasan orang dewasa selama satu jam.
• **B.** ✗ Jebakan: tampak tertib, tetapi barisan 40 anak di tempat ramai sulit diawasi satu orang dan bagian belakang mudah terpisah.
• **C.** ✓ Pengawasan terbagi rata, dan anak yang terpisah mudah dibantu kembali.
• **D.** ✗ Guru memang pendamping, tetapi tanpa pembagian kelompok siswa tetap mudah terpisah.
• **E.** ✗ Jebakan: titik kumpul memang perlu, tetapi anak SD dibiarkan tanpa pengawasan.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 21 Kunci: C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Prosedur transfer in: hadir sebelum kedatangan di titik keluar dengan papan nama, menyambut, menghitung tamu dan bagasi, lalu menyampaikan rencana berikutnya.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Wisatawan perlu disambut di pintu keluar agar tidak kebingungan.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: daftar hanya rencana; jumlah yang tiba harus dihitung agar tidak ada yang tertinggal.
- **Pernyataan 3** ✓ Penjemput siap lebih awal dan mudah ditemukan.
- **Pernyataan 4** ✗ Tas dokumen pribadi dipegang tamu; bantuan ditawarkan, bukan dipaksakan.
- **Pernyataan 5** ✓ Memastikan kelengkapan dan memberi informasi rencana berikutnya.

Jawaban: pernyataan 3, 5.

No. 22 Kunci: B

Konsep: Standar layanan transfer: tanggung jawab atas kenyamanan dan keselamatan tamu, tanggap terhadap kondisi tamu, dan tidak memberi tindakan yang berisiko (misalnya obat tanpa mengetahui riwayat kesehatan).

Langkah:

1. Ada tempat aman untuk menepi.
2. Udara segar dan kursi depan mengurangi mual.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: udara segar membantu, tetapi tamu masih harus menahan mual 30 menit di kursi belakang padahal ada tempat menepi.
- **B.** ✓ Aman, cepat meringankan, dan menunjukkan kepedulian.
- **C.** ✗ Jebakan: tampak membantu, tetapi obat tanpa mengetahui riwayat kesehatan dan alergi tamu berisiko.
- **D.** ✗ Jebakan: siaga bila muntah, tetapi tidak meringankan mualnya.
- **E.** ✗ Melaju cepat di jalan berkelok memperparah mual dan berbahaya.

Jawaban: B.

No. 23 Kunci: D

Konsep: Prosedur transfer out saat ada masalah: pisahkan penanganan masalah dari layanan rombongan agar tidak semua orang menanggung risiko, dengan memperhitungkan waktu dan batas check-in.

Langkah:

1. Asisten dan wisatawan kembali: 20 menit ke hotel + buka brankas + 50 menit ke bandara ≈ 80 menit, masih sebelum check-in ditutup (2 jam).
2. Rombongan lain tiba di bandara 30 menit lagi dan check-in tepat waktu.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: waktunya mungkin cukup, tetapi 12 wisatawan lain ikut menanggung risiko terlambat.
- **B.** ✗ Brankas hanya dapat dibuka dengan PIN tamu dan disaksikan petugas, jadi tamu harus hadir.
- **C.** ✗ Foto paspor tidak dapat menggantikan paspor asli untuk penerbangan internasional.
- **D.** ✓ Rombongan aman tepat waktu, dan wisatawan itu masih sempat mengambil paspor sebelum check-in ditutup.
- **E.** ✗ Jebakan: wisatawan itu terbantu, tetapi rombongan ditinggal tanpa pemimpin dan ikut tertahan di jalan.

Jawaban: D.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 24 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Etika pemandu: menghormati privasi wisatawan; foto yang memperlihatkan wisatawan, terutama anak, hanya dipublikasikan dengan izin.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: tampak sah karena akun resmi, tetapi foto wisatawan tetap memerlukan izin mereka.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Foto tanpa wisatawan tidak menyangkut privasi mereka.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Jebakan: wajahnya memang kecil, tetapi tetap melanggar batas izin yang diberikan orang tua.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 25 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Service recovery: dengarkan dan minta maaf, perbaiki masalah segera, lalu tindak lanjuti dengan pemasok agar tidak terulang.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Benar.** Memperbaiki masalah saat itu juga sesuai kontrak.

• **Pernyataan 2 → Salah.** Mengabaikan keluhan yang sah dan kewajiban restoran dalam kontrak.

• **Pernyataan 3 → Benar.** Tindak lanjut mencegah keluhan yang sama terulang.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

Simulasi 3 — Prediksi TKA 2026

No. 1 Kunci: 1S 2B 3S

Konsep: Rantai nilai pariwisata: pemasok produk/layanan (perajin), penyusun paket (biro), perantara (toko, agen), dan wisatawan. Produk berupa pengalaman dapat menambah nilai jauh di atas produk barang.

Analisis setiap pernyataan:

• **Pernyataan 1 → Salah.** Jebakan: bahannya memang sama, tetapi wisatawan membayar pengalaman membuat sendiri dan cerita perajinnya.

• **Pernyataan 2 → Benar.** Penjualan langsung memotong mata rantai perantara.

• **Pernyataan 3 → Salah.** Biro adalah penyusun paket; perajin yang menjadi pemasok layanan kelas bagi biro.

Jawaban: Salah, Benar, Salah.

No. 2 Kunci: E

Konsep: Pelayanan prima: patuh aturan pelayanan, ramah, dan memberi informasi penting agar pelanggan dapat memanfaatkan layanan dengan baik.

Langkah:

1. Keluarga tiba 16.55 → masih berhak dilayani.
2. Wahana buka sampai 18.00 → informasi ini membantu keluarga merencanakan waktu.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Melanggar aturan karena keluarga tiba sebelum 17.00.
- **B.** ✗ Jebakan: tetap melayani, tetapi tanpa keramahan dan informasi penting.
- **C.** ✗ Jebakan: keluarga tetap dilayani, tetapi kehilangan 20 menit dari waktu bermain yang tinggal sebentar.
- **D.** ✗ Mengalihkan pelanggan yang berhak dilayani di loket.
- **E.** ✓ Patuh aturan, ramah, dan memberi informasi yang dibutuhkan.

Jawaban: E.

No. 3 Kunci: D

Konsep: Komunikasi efektif kepada rombongan: pesan singkat dan jelas, diulang, serta dibantu petunjuk konkret (ciri bus, nomor, letak parkir).

Langkah:

1. Masalah lalu: lupa jam dan tidak menemukan bus.
2. Pesan perlu diulang dan disertai ciri bus.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Informasi yang terlalu banyak dan cepat mudah terlupa.
- **B.** ✗ Pengumuman sekali di tempat bising mudah tidak terdengar.
- **C.** ✗ Jebakan: ada catatan tertulis, tetapi tidak semua peserta membuka grup.
- **D.** ✓ Jelas, diulang, dan peserta diberi petunjuk untuk menemukan bus.
- **E.** ✗ Sopir belum tentu berada di bus, dan peserta tetap tidak tahu letak bus.

Jawaban: D.

No. 4 Kunci: A, B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Sikap profesional: jujur mengakui kesalahan, melapor kepada yang berwenang, berkomunikasi terbuka dengan pelanggan, dan memperbaiki prosedur.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Kesalahan dihentikan secepatnya dan pihak berwenang diberi tahu.
- **Pernyataan 2** ✓ Pelanggan diberi penjelasan yang jujur dan solusi yang sah.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak menjaga perasaan pelanggan, tetapi kerugian biro bertambah dan masalah makin besar.
- **Pernyataan 4** ✓ Mencegah kesalahan yang sama terulang.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: biro memang tidak berniat menjual semurah itu, tetapi kesalahan ketik adalah kesalahan biro; keputusan ada pada manajer dan pelanggan perlu diberi pilihan.

Jawaban: pernyataan 1, 2, 4.

No. 5 Kunci: B

Konsep: Dalam kewirausahaan pariwisata, produk baru diuji coba (test trip) untuk memastikan waktu, rute, mutu, dan biaya sebelum dijual luas.

Langkah:

1. Waktu di setiap warung belum diketahui → paket belum teruji.
2. Uji coba kecil memberi data waktu dan masukan sebelum dipasarkan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: modal cepat kembali, tetapi paket yang belum teruji berisiko mengecewakan banyak pembeli sekaligus.
- **B.** ✓ Memberi data nyata dan masukan sebelum produk dijual luas.
- **C.** ✗ Promosi sebelum produk siap berisiko menjual janji yang salah.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **D.** ✗ Harga tanpa perhitungan biaya dapat membuat usaha rugi.
- **E.** ✗ Tidak memberi keunikan dan belum tentu sesuai warung pilihan mereka.

Jawaban: B.

No. 6 Kunci: A

Konsep: Destinasi terdiri atas atraksi, aksesibilitas (jalan menuju atraksi), amenitas (fasilitas pendukung), dan kelembagaan. Komponen yang lemah menurunkan kepuasan dan keselamatan wisatawan.

Langkah:

1. Masalah: wisatawan tersesat dan terjatuh di jalan setapak → aksesibilitas.
2. Amenitas di pintu masuk sudah memadai.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Memperbaiki aksesibilitas yang menjadi penyebab kecelakaan dan ulasan buruk.
- **B.** ✗ Jebakan: menambah kesan, tetapi masalahnya berada di jalan menuju curug.
- **C.** ✗ Jebakan: amenitas memang penting, tetapi sudah memadai.
- **D.** ✗ Kunjungan yang naik justru menambah korban bila jalan tidak diperbaiki.
- **E.** ✗ Masalah utamanya bukan akomodasi.

Jawaban: A.

No. 7 Kunci: D

Konsep: Promosi digital efektif bila sasarannya tepat dan hasilnya terukur, misalnya dengan kode promo atau tautan khusus untuk setiap kreator.

Langkah:

1. Sasaran: keluarga muda dari tiga kota → kreator bertema keluarga dari kota itu.
2. Terukur → kode promo per kreator.
3. Anggaran Rp15.000.000 → kreator mikro lebih terjangkau daripada selebritas.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jangkauan luas tetapi tidak tertuju pada keluarga di tiga kota, mahal, dan sulit diukur.
- **B.** ✗ Pasarnya tidak sesuai sasaran keluarga muda.
- **C.** ✗ Jebakan: biayanya terjangkau, tetapi penonton tersebar jauh dan hasilnya tidak terukur.
- **D.** ✓ Sasaran tepat, terjangkau, dan pemesanan dapat dihitung dari kode promo.
- **E.** ✗ Jebakan: sasarannya sudah tepat, tetapi tanpa kode promo jumlah pemesanan dari kampanye tidak dapat diukur.

Jawaban: D.

No. 8 Kunci: C

Konsep: Komunikasi dengan pemasok mengacu pada kontrak: meminta pemenuhan kewajiban pemasok secara jelas dan tertulis agar tidak ada salah paham saat pelaksanaan.

Langkah:

1. Kontrak: kamar pengganti setara + selisih biaya ditanggung hotel + transportasi.
2. Kesepakatan perlu tertulis karena waktu tinggal sehari.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Biro menanggung biaya yang menurut kontrak menjadi kewajiban hotel.
- **B.** ✗ Jebakan: isinya sesuai kontrak, tetapi tanpa konfirmasi tertulis kesepakatan mudah diingkari.
- **C.** ✓ Sesuai kontrak dan tertulis.
- **D.** ✗ Jebakan: tertulis, tetapi kamar lebih rendah merugikan peserta dan melanggar janji paket.
- **E.** ✗ Tindakan berlebihan yang mengabaikan hak biro dalam kontrak.

Jawaban: C.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 9 Kunci: B, C, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Smart tourism memakai data waktu nyata (sensor, aplikasi) untuk memberi informasi kepada wisatawan dan mengatur layanan, tanpa mengabaikan wisatawan yang tidak memakai teknologi.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Tanpa data sensor, waktu tunggu wahana itu tidak lagi diperbarui.
- **Pernyataan 2** ✓ Pengunjung tidak harus berdiri di antrean.
- **Pernyataan 3** ✓ Data dipakai untuk keputusan layanan, ciri smart tourism.
- **Pernyataan 4** ✗ Jebakan: antrean terasa lebih nyaman, tetapi kapasitas wahana per putaran tidak berubah.
- **Pernyataan 5** ✓ Layanan digital tidak boleh menyingkirkan pengunjung yang tidak memakainya.

Jawaban: pernyataan 2, 3, 5.

No. 10 Kunci: B

Konsep: Evakuasi tsunami: menjauh dari pantai dan sungai melalui jalur evakuasi menuju tempat tinggi atau gedung evakuasi, dengan memperhitungkan waktu tempuh rombongan.

Langkah:

1. Ke gedung TES: 500 m ÷ 50 m/menit = 10 menit < 20 menit ✓, gedung 4 lantai.
2. Ke Bukit Sari: 1.500 m ÷ 50 = 30 menit > 20 menit ✗.
3. Jalan tepi sungai dilarang; masjid dan hotel terlalu rendah.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jebakan: jalur resmi dan tinggi, tetapi lansia butuh 30 menit, lebih lama dari perkiraan 20 menit.
- **B.** ✓ Tiba dalam 10 menit melalui jalur evakuasi dan naik ke lantai atas gedung tinggi.
- **C.** ✗ Jebakan: lebih dekat ke bukit (1,2 km, 24 menit), tetapi menyusuri sungai yang harus dijauhi dan tetap lebih dari 20 menit.
- **D.** ✗ Jebakan: paling dekat, tetapi bangunan 1 lantai tidak melindungi dari gelombang.
- **E.** ✗ Hotel 2 lantai di tepi pantai terlalu rendah dan dekat laut.

Jawaban: B.

No. 11 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Rancangan paket festival: tiket, akomodasi, transportasi, dan pemanduan disesuaikan dengan kondisi acara serta kebutuhan target pasar.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Tempat terbatas sehingga harus dipesan.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: harganya turun, tetapi wisatawan harus menempuh 3 jam pulang larut malam di jalan sempit.
- **Pernyataan 3** ✓ Wisatawan ingin memahami makna adat.
- **Pernyataan 4** ✓ Mencegah wisatawan melanggar adat.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak memberi kebebasan, tetapi tempat menonton terbatas dan harus dipesan sebelumnya.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 12 Kunci: C

Konsep: Saldo kas akhir = saldo awal + kas masuk − kas keluar. Anggaran kas membantu biro memastikan uang cukup untuk membayar uang muka pemasok.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Langkah:

1. Kas keluar = 12.000.000 + 3.000.000 + 1.000.000 = Rp16.000.000.
2. Saldo = 2.000.000 + 16.000.000 − 16.000.000 = Rp2.000.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Uang muka peserta terlupa sebagai kas masuk.
- **B.** ✗ Jebakan: saldo awal Rp2.000.000 terlupa.
- **C.** ✓ 2.000.000 + 16.000.000 − 16.000.000 = Rp2.000.000.
- **D.** ✗ Jebakan: biaya iklan terlupa.
- **E.** ✗ Uang muka bus terlupa.

Jawaban: C.

No. 13 Kunci: A, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Etika pemandu: memberi informasi yang akurat dan bersumber, jujur bila tidak tahu, serta membedakan legenda dari fakta tanpa merendahkan budaya setempat.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Jujur membedakan legenda dari fakta.
- **Pernyataan 2** ✗ Mengarang data menyesatkan wisatawan.
- **Pernyataan 3** ✗ Jebakan: tampak menjaga kebenaran, tetapi cerita rakyat adalah bagian budaya yang boleh diceritakan selama disebut sebagai legenda.
- **Pernyataan 4** ✓ Jujur dan memakai sumber resmi.
- **Pernyataan 5** ✓ Informasi pemandu harus akurat dan bersumber.

Jawaban: pernyataan 1, 4, 5.

No. 14 Kunci: 1B 2S 3B

Konsep: Standar perilaku layanan transfer: tanggung jawab sampai tamu diterima akomodasi, serta koordinasi dengan kantor bila ada tugas yang bertabrakan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Tugas transfer selesai setelah tamu diterima hotel.
- **Pernyataan 2 → Salah.** Jebakan: tampak efisien, tetapi tamu bisa terlantar bila ada masalah kamar.
- **Pernyataan 3 → Benar.** Koordinasi menjaga kedua tugas tetap terlayani.

Jawaban: Benar, Salah, Benar.

No. 15 Kunci: E

Konsep: Dalam anggaran paket, biaya per peserta turun bila peserta bertambah karena biaya per rombongan dibagi lebih banyak orang. Laba dinilai dengan membandingkan harga jual terhadap biaya ditambah persentase laba.

Langkah:

1. Harga minimal = biaya × 1,15: 20 orang → 1.610.000; 30 orang → 1.357.000; 40 orang → 1.265.000.
2. Harga jual 1.380.000 memenuhi untuk 30 orang dan 40 orang.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Pada 20 orang harga jual bahkan di bawah biaya (rugi).
- **B.** ✗ Jebakan: 30 orang memenuhi (laba sekitar 17%), tetapi 40 orang juga memenuhi.
- **C.** ✗ Jebakan: 40 orang memenuhi, tetapi 30 orang juga memenuhi (laba sekitar 17%).
- **D.** ✗ 20 orang justru rugi.
- **E.** ✓ 30 orang (sekitar 17%) dan 40 orang (sekitar 25%) sama-sama di atas 15%.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 16 Kunci: C

Konsep: Total biaya paket = biaya langsung + bagian biaya tidak langsung (biaya umum kantor yang dibagi ke semua paket).

Langkah:

1. Biaya tidak langsung = 6.000.000 + 8.000.000 + 2.000.000 = Rp16.000.000; dibagi 20 paket = Rp800.000.
2. Total = 5.200.000 + 800.000 = Rp6.000.000.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Bagian biaya tidak langsung terlupa.
- **B.** ✗ Jebakan: hanya sewa kantor yang dibagi (6.000.000 ÷ 20 = 300.000).
- **C.** ✓ 5.200.000 + 800.000 = Rp6.000.000.
- **D.** ✗ Biaya tidak langsung dibagi 10 paket, bukan 20.
- **E.** ✗ Seluruh biaya tidak langsung sebulan dibebankan ke satu paket.

Jawaban: C.

No. 17 Kunci: 1B 2B 3S

Konsep: Service recovery untuk keluhan fasilitas: tangani kenyamanan tamu saat itu, hubungi pemasok, dan laporkan agar ditindaklanjuti.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1 → Benar.** Meringankan ketidaknyamanan peserta saat itu.
- **Pernyataan 2 → Benar.** Pemasok bertanggung jawab atas fasilitas yang dijanjikan.
- **Pernyataan 3 → Salah.** Laporan diperlukan agar biro menindaklanjuti dengan pemasok dan mencegah kejadian berulang.

Jawaban: Benar, Benar, Salah.

No. 18 Kunci: B

Konsep: Prosedur transfer in mencakup memantau jadwal kedatangan, berkoordinasi dengan hotel (termasuk menjamin kamar untuk kedatangan larut), dan menyesuaikan jam penjemputan.

Langkah:

1. Tamu tiba 23.30 setelah batas 22.00 → kamar harus dijamin.
2. Jam jemput disesuaikan menjadi 23.30.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Terlambat menghubungi hotel; kamar sudah dilepas pukul 22.00.
- **B.** ✓ Kamar aman dan penjemputan sesuai jam tiba baru.
- **C.** ✗ Jebakan: hotel diberi tahu, tetapi tanpa jaminan pemesanan tetap dapat dilepas pukul 22.00.
- **D.** ✗ Jebakan: kamarnya aman, tetapi Yudi menunggu 3,5 jam tanpa perlu.
- **E.** ✗ Merugikan tamu yang sudah memesan hotel sesuai paket.

Jawaban: B.

No. 19 Kunci: D

Konsep: Standar layanan transfer: menyambut dan memperkenalkan diri, memberi informasi singkat yang menenangkan (lama perjalanan), serta perhatian kecil (air minum).

Langkah:

1. Tamu baru tiba dan belum mengenal kota → perlu sambutan dan informasi singkat.
2. Itinerary lengkap dijelaskan besok.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Selera musik tamu belum tentu sama.
- **B.** ✗ Jebakan: informatif, tetapi terlalu panjang bagi tamu yang lelah dan akan dijelaskan besok.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

- **C.** ✗ Jebakan: memberi waktu istirahat, tetapi tamu tidak mendapat sambutan dan informasi dasar.
- **D.** ✓ Sambutan, informasi singkat, dan perhatian yang sesuai.
- **E.** ✗ Menawarkan penjualan di awal perjalanan terkesan memaksa.

Jawaban: D.

No. 20 Kunci: B, D, E

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: SOP keselamatan kegiatan wisata (api unggun): jarak aman, alat pemadam siap, penjagaan, pemadaman tuntas, dan pengawasan kelompok rentan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Jebakan: angin memang memengaruhi bahaya, tetapi SOP menetapkan jarak paling dekat 5 meter.
- **Pernyataan 2** ✓ Alat pemadam siap sebelum ada api.
- **Pernyataan 3** ✗ Api tidak boleh ditinggal tanpa penjaga.
- **Pernyataan 4** ✓ Bara yang tersisa dapat menyala lagi tertiup angin.
- **Pernyataan 5** ✓ Sesuai SOP pengawasan anak.

Jawaban: pernyataan 2, 4, 5.

No. 21 Kunci: A

Konsep: Itinerary disusun agar sesuai aturan layanan (check-in, check-out), kondisi alam, dan lama kegiatan; waktu tunggu sebelum check-in dapat diisi kegiatan.

Langkah:

1. Tiba 10.00, tenda baru tersedia 14.00 → titip barang dan isi waktu dengan trekking 10.30–12.30 (selesai sebelum 15.00 ✓).
2. Makan siang, lalu check-in 14.00.
3. Check-out hari kedua paling lambat 12.00.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Sesuai semua aturan: check-in 14.00, check-out 12.00, dan trekking selesai 12.30.
- **B.** ✗ Tenda belum dapat ditempati pukul 10.00, trekking selesai 15.30, dan check-out melewati 12.00.
- **C.** ✗ Jebakan: hari pertama sudah benar, tetapi check-out 13.00 melewati batas 12.00.
- **D.** ✗ Jebakan: check-in dan check-out sesuai, tetapi trekking berakhir 16.30 saat kabut sudah turun.
- **E.** ✗ Jebakan: check-in dan check-out sesuai, tetapi trekking selesai 16.00, melewati batas 15.00.

Jawaban: A.

No. 22 Kunci: E

Konsep: Paket wisata dirancang dari kebutuhan target pasar. Paket wellness menekankan ketenangan, pemulihan, makanan sehat, dan aktivitas ringan.

Langkah:

1. Kebutuhan: tenang, lepas dari gawai dan pekerjaan, makanan sehat, aktivitas ringan.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✗ Jadwal padat tidak memberi ketenangan.
- **B.** ✗ Kegiatan berat tidak sesuai untuk peserta yang jarang berolahraga dan ingin tenang.
- **C.** ✗ Jebakan: suasananya tenang, tetapi rapat daring bertentangan dengan keinginan lepas dari pekerjaan.
- **D.** ✗ Jebakan: tenang dan sehat, tetapi Wi-Fi di mana-mana tidak membantu peserta lepas dari gawai.
- **E.** ✓ Memenuhi semua kebutuhan target pasar.

Jawaban: E.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

No. 23 Kunci: A, C, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Service recovery saat wisatawan marah: pindahkan ke tempat yang tenang, dengarkan, berempati, lalu tawarkan solusi sesuai kebijakan dan wewenang.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✓ Menenangkan suasana dan menjaga kenyamanan tamu lain.
- **Pernyataan 2** ✗ Jebakan: penjelasan memang perlu, tetapi memotong pembicaraan membuat wisatawan merasa tidak didengar.
- **Pernyataan 3** ✓ Langkah awal penanganan keluhan.
- **Pernyataan 4** ✓ Solusi sesuai kebijakan biro.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tampak menyenangkan, tetapi di luar wewenang Sari.

Jawaban: pernyataan 1, 3, 4.

No. 24 Kunci: A

Konsep: Tugas dan tanggung jawab pemandu: tanggap terhadap perubahan, menawarkan pengganti yang setara, dan berkoordinasi dengan pemimpin rombongan.

Langkah:

1. Ada pengganti sejenis yang buka dan dekat.
2. Perubahan itinerary disepakati bersama tour leader.

Analisis setiap opsi:

- **A.** ✓ Pengganti setara dan keputusan diambil bersama tour leader.
- **B.** ✗ Jebakan: penggantinya tepat, tetapi tour leader yang bertanggung jawab atas rombongan tidak dilibatkan.
- **C.** ✗ Menunggu sampai sore merusak jadwal makan siang dan kegiatan berikutnya.
- **D.** ✗ Rombongan kehilangan kunjungan tanpa penjelasan.
- **E.** ✗ Jebakan: dekat dan mudah, tetapi tidak setara dengan tujuan kunjungan museum.

Jawaban: A.

No. 25 Kunci: B, D

Angka pilihan di pembahasan: 1 = A, 2 = B, 3 = C, 4 = D, 5 = E.

Konsep: Pemesanan makan rombongan diperiksa terhadap jumlah peserta dan kebutuhan khusus (vegetarian, alergi, anak) pada setiap menu, bukan hanya pada satu hidangan.

Analisis setiap pernyataan:

- **Pernyataan 1** ✗ Anak juga makan; jumlah 30 porsi sesuai 30 peserta.
- **Pernyataan 2** ✓ Catatan hanya mengganti ayam; udang adalah hasil laut yang tidak dimakan peserta vegetarian.
- **Pernyataan 3** ✗ Jam makan sesuai itinerary.
- **Pernyataan 4** ✓ Peserta alergi udang belum mendapat menu pengganti.
- **Pernyataan 5** ✗ Jebakan: tidak ada keterangan bahwa semua menu tidak pedas; catatan itu justru sesuai kebutuhan anak.

Jawaban: pernyataan 2, 4.

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Penutup

Kamu sudah sampai di akhir buku ini. Itu sendiri adalah bukti bahwa kamu mampu menepati janji belajarmu.

Lima strategi yang paling penting untuk TKA SMK Usaha Layanan Pariwisata:

1. **Baca keadaan di lapangan dulu, baru pilihan jawabannya.** Soal Usaha Layanan Pariwisata adalah kasus kerja: siapa wisatawannya, apa masalahnya, apa syarat dan batas wewenang yang tertulis, dan angka apa yang diberikan. Pilihan yang benar menjawab keadaan itu, bukan sekadar terdengar baik.
2. **Tulis semua syarat sebagai daftar, lalu uji setiap pilihan.** Pada itinerary, paket, dan anggaran, pengecoh biasanya memenuhi hampir semua syarat dan gagal pada satu syarat yang tampak kecil. Satu syarat gagal berarti pilihan itu gugur.
3. **Keselamatan lebih dulu daripada jadwal.** Pada soal darurat, SOP, dan APD, tindakan yang menjaga orang tetap aman menang atas tindakan yang menjaga jadwal atau menyenangkan peserta sesaat.
4. **Hitung ulang, jangan percaya angka yang tampak benar.** Jumlah malam, jam berangkat paling lambat, biaya langsung per peserta, titik impas, dan saldo kas sering disajikan dengan angka yang hampir benar. Tandai satuan, tulis langkahnya, dan periksa dengan cara kedua.
5. **Jujur, adil, dan dalam wewenang.** Jawaban terbaik pada soal etika dan keluhan meminta maaf, memperbaiki di sumbernya, tidak menyembunyikan komisi, tidak menjanjikan potongan harga yang bukan wewenangmu, dan menindaklanjuti sampai selesai.

Sepekan sebelum ujian:

- Kerjakan satu Simulasi TKA pada jam yang sama dengan jadwal ujianmu, lengkap dengan waktunya (25 soal dalam 60 menit).
- Ulangi soal yang pernah kamu jawab salah, lalu baca lagi "Strategi dan jebakan" di sub babnya.
- Tulis ulang tanpa melihat buku: komponen 4A, rumus biaya per peserta, titik impas, urutan P3K, hitung mundur jam kumpul, dan langkah *service recovery*.
- Jangan memaksakan materi baru pada malam terakhir. Siapkan perlengkapan ujian sehari sebelumnya, dan beristirahatlah dengan cukup.

Teruslah belajar lewat LMS Next Level Study; pindai kode QR di setiap bab.

Pemandu yang baik bukan yang paling banyak bicara, tetapi yang paling dapat dipercaya: menepati jadwal, menjaga keselamatan, dan menghormati orang yang dilayaninya serta tempat yang dikunjunginya. Pegang janjimu untuk terus belajar, persembahkan kerja terbaikmu bagi wisatawan dan orang-orang yang kamu sayangi, dan suatu hari abdikan ilmu dan

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

keterampilanmu untuk memperkenalkan dan menjaga keindahan negeri ini. Apa pun hasil ujianmu nanti, kesungguhan yang kamu bangun selama belajar akan tetap menjadi milikmu.

Selamat berjuang.

Handaka Lumu

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Lampiran

Lampiran 1 · Glosarium

Istilah	Arti singkat	Dibahas di
Wisata, wisatawan, pariwisata	perjalanan sementara untuk rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari daya tarik; orang yang melakukannya; kegiatan wisata beserta fasilitas dan layanan pendukungnya	1.1
Daya tarik wisata, destinasi	segala hal yang unik, indah, dan bernilai sebagai tujuan kunjungan; tempat yang memiliki daya tarik, fasilitas, akses, dan masyarakat yang terkait	1.1
Industri pariwisata	kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait untuk memenuhi kebutuhan wisatawan	1.1
4A	atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan layanan pendukung (*ancillary*)	1.1
Sapta Pesona	tujuh unsur suasana destinasi: aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, kenangan	1.1
Desa wisata, pokdarwis	desa yang menawarkan alam, budaya, dan kehidupan warganya sebagai atraksi; kelompok sadar wisata pengelolanya	1.1
Biro perjalanan wisata, agen perjalanan wisata	penyusun dan penyelenggara paket; pemesan tiket, penginapan, dan dokumen perjalanan	1.2
OTA	agen perjalanan daring: situs atau aplikasi pemesanan yang mengambil komisi	1.2
Pemasok, rantai nilai	penyedia komponen perjalanan; urutan pelaku yang menambah nilai dan biaya sampai ke wisatawan	1.2
Komisi	imbalan perantara, dihitung dari harga jual	1.2, 4.2
E-tourism	pemanfaatan teknologi digital untuk promosi, reservasi, dan layanan wisata	1.3
Pemesanan ganda (*double booking*)	satu kursi atau kamar terjual dua kali karena data terpisah	1.3
Smart tourism	memakai data waktu nyata dari sensor dan aplikasi untuk mengatur layanan dan pengalaman	1.4
Data waktu nyata (*real-time*)	data yang menggambarkan keadaan sekarang	1.4
Daya dukung	jumlah pengunjung yang masih dapat ditampung tanpa merusak keselamatan dan lingkungan	1.4
Tour planner, *ticketing*, *tour leader*, pemandu lokal	profesi perencana paket, pemesan tiket, pemimpin perjalanan, dan penjelas daya tarik di satu destinasi	1.5, 4.1

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Wirausaha, titik uji coba	orang yang menjalankan usaha dengan menanggung risiko; mencoba ide dalam skala kecil sebelum diperluas	1.5
Pelayanan prima (3A)	sikap, perhatian, dan tindakan yang memenuhi atau melampaui harapan pelanggan	1.6
Etika kerja	nilai sikap dalam bekerja: jujur, disiplin, bertanggung jawab, adil, menjaga rahasia	1.6
Komunikasi operasional	komunikasi sehari-hari dengan wisatawan, rekan, dan mitra	2.1
Serah terima (*handover*)	penyerahan tugas atau rombongan yang lengkap, tertulis, langsung, dan terkonfirmasi	2.1
Teach-back	meminta penerima menirukan atau menunjukkan apa yang dipahami	2.1
K3, P3K	keselamatan dan kesehatan kerja; pertolongan pertama pada kecelakaan	2.2
Evakuasi, titik kumpul	memindahkan orang ke tempat aman; tempat berkumpul setelah evakuasi	2.2
SOP	prosedur operasional standar: langkah kerja tertulis untuk melakukan kegiatan dengan aman	2.3
APD	alat pelindung diri: helm, pelampung, sepatu, masker gas, kacamata pelindung	2.3
Rasio pemandu	jumlah peserta maksimum untuk satu pemandu	2.3
Itinerary	rencana perjalanan terperinci menurut hari dan jam	3.1
Hitung mundur	menentukan jam berangkat dari acara yang jamnya tetap	3.1, 4.3
Paket wisata, target pasar	gabungan komponen perjalanan dengan satu harga; kelompok wisatawan dengan kebutuhan serupa	3.2
FIT, GIT	perjalanan perorangan; perjalanan rombongan	3.2
Rooming list, *voucher*, e-tiket	daftar pembagian kamar; bukti pemesanan; tiket elektronik	3.3
Single, *double*, *twin*, *triple*, *quadruple*	tipe kamar untuk satu, dua (satu tempat tidur), dua (dua tempat tidur), tiga, dan empat orang	3.3
Susunan teater, kelas, bentuk U	susunan kursi ruang rapat: tanpa meja, dengan meja berjajar, dan meja berbentuk U	3.3
Biaya langsung, biaya tidak langsung	biaya yang timbul karena paket berjalan; biaya umum biro yang dibebankan ke banyak paket	3.4
Biaya per orang, per rombongan, per kelompok	biaya yang mengikuti jumlah peserta; yang tetap per trip; yang naik bertahap	3.4
FOC (*free of charge*)	peserta yang ikut gratis; biayanya dibagi ke peserta yang membayar	3.5
Titik impas (*break-even*)	jumlah peserta ketika pendapatan sama dengan total biaya	3.5
Dana tak terduga	cadangan biaya, biasanya 5–10 % dari total biaya	3.5
Saldo kas	saldo awal ditambah pemasukan dikurangi pengeluaran	3.5

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Uang muka (DP), pelunasan	pembayaran awal untuk mengunci pesanan; pembayaran sisanya	3.5
Sweeper	pendamping yang berjalan di belakang rombongan	4.1
Waktu bebas	bagian itinerary tanpa kegiatan terjadwal	4.1
Kode etik pemandu	pedoman sikap profesi: jujur, adil, menaati aturan, menghormati budaya dan lingkungan	4.2
Konflik kepentingan	keuntungan pribadi yang dapat menggeser kepentingan wisatawan	4.2
Zona inti, zona pemanfaatan	bagian kawasan konservasi yang sangat dilindungi; bagian yang dibuka bagi wisatawan	4.2
Transfer in, transfer out	menjemput di tempat kedatangan; mengantar ke tempat keberangkatan	4.3
Grooming	penampilan dan kebersihan diri sesuai standar profesi	4.4
Hospitality	sikap menyambut dan peduli pada tamu	4.4
Keluhan (*complaint*)	pernyataan bahwa layanan tidak sesuai harapan	4.5
Service recovery	upaya memulihkan kepercayaan wisatawan setelah kegagalan layanan	4.5
Kompensasi	pengganti yang wajar untuk kesalahan layanan, sesuai kebijakan dan wewenang	4.5

Lampiran 2 · Daftar sumber

Contoh, nama biro, destinasi, pemandu, dan wisatawan serta angka pada materi dan soal latihan buku ini adalah **rekaan untuk latihan** dan diberi keterangan di tempatnya. Rujukan resmi yang dipakai:

Sumber	Dipakai untuk
Pusmendik Kemendikdasmen, kisi-kisi dan kerangka asesmen TKA SMK, mata pelajaran "Usaha Layanan Pariwisata"	elemen, sub-elemen, level kognitif, dan contoh soal resmi
Soal asli TKA SMK 2025 mata pelajaran Produk atau Projek Kreatif dan Kewirausahaan (Pusat Asesmen Pendidikan, Kemendikdasmen)	bentuk, kedalaman, dan sebaran soal (belum ada soal asli TKA untuk mapel Usaha Layanan Pariwisata)
Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan	definisi wisata, wisatawan, pariwisata, daya tarik wisata, industri pariwisata, jenis usaha pariwisata, serta usaha biro dan agen perjalanan wisata (teks asli 2009)
Pemberitaan jadwal TKA 2026 oleh media nasional	jumlah soal dan waktu mata pelajaran pilihan
Praktik umum industri perjalanan wisata, pemanduan, keselamatan wisata, dan penyusunan anggaran	uraian materi disusun tim penyusun dari praktik umum; SOP, aturan kawasan, dan angka pada soal serta contoh adalah rekaan latihan, bukan kutipan peraturan tertentu

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Aturan pelaksanaan kepariwisataan (perizinan, standar usaha, sertifikasi pemandu) dapat berubah; tanyakan kepada dinas pariwisata setempat atau organisasi profesi sebelum membuka usaha atau bekerja. Gambar pada materi digambar oleh tim penyusun atau diambil dari sumber berlisensi terbuka; daftar sumber gambar dan tabel silang sub bab dengan soal dibuat otomatis pada akhir lampiran.

Lampiran 3 · Lembar jawaban kosong

Lembar ini boleh difotokopi. Untuk soal pilihan ganda, lingkari satu huruf. Untuk pilihan ganda kompleks, lingkari semua huruf yang benar. Untuk benar/salah, tulis B atau S untuk setiap pernyataan.

No	Jawaban	No	Jawaban	No	Jawaban
1	A B C D E	11	A B C D E	21	A B C D E
2	A B C D E	12	A B C D E	22	A B C D E
3	A B C D E	13	A B C D E	23	A B C D E
4	A B C D E	14	A B C D E	24	A B C D E
5	A B C D E	15	A B C D E	25	A B C D E
6	A B C D E	16	A B C D E		
7	A B C D E	17	A B C D E		
8	A B C D E	18	A B C D E		
9	A B C D E	19	A B C D E		
10	A B C D E	20	A B C D E		

Skor: _____ / _____ · Waktu yang dipakai: _____ menit

Lampiran 4 · Catatan edisi

Edisi 1 (2026/2027), dibagikan gratis untuk pelajar Indonesia sebagai dedikasi Next Level Study Indonesia untuk bangsa; boleh diperbanyak dan dibagikan untuk belajar, tetapi tidak untuk diperjualbelikan. Semua soal latihan, kuis, dan simulasi TKA diambil dari Bank Soal NLS dengan kode yang sama dengan LMS. Bila kamu menemukan kesalahan, sampaikan kepada pengajarmu agar dapat diperbaiki pada edisi berikutnya.

Daftar sumber gambar

Gambar materi yang diambil dari sumber berlisensi terbuka dipakai sesuai lisensinya dengan menyebut pembuatnya; gambar lain digambar oleh tim Next Level Study Indonesia.

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.1	Rice terraces in Jatiluwih, Tabanan Regency, Bali, Indonesia.jpg	Globe-trotter	CC BY-SA 4.0	https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Rice_terraces_in_Jatiluwih,_Tabanan_Regency,_Bali,_Indonesia.jpg
Gambar 1.2	1-1-usaha	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.3	1-1-4a	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.4	1-1-langkah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.5	1-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.6	1-2-pelaku	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.7	1-2-rantai	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.8	1-2-uang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.9	1-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.10	1-3-fungsi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.11	1-3-masalah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.12	1-3-satudata	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.13	1-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.14	1-4-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.15	1-4-museum	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.16	1-4-manfaat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 1.17	1-4-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.18	1-5-profesi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.19	1-5-segitiga	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.20	1-5-uji	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.21	1-5-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.22	1-6-3a	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.23	1-6-kecewa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 1.24	1-6-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.1	2-1-model	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.2	2-1-saluran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.3	2-1-serah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.4	2-1-umum	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.5	2-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.6	2-2-bahaya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.7	2-2-p3k	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.8	2-2-denah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 2.9	2-2-bendera	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.10	2-2-gempa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.11	2-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.12	2-3-apd	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.13	2-3-periksa	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.14	2-3-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.15	2-3-rambu	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 2.16	2-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.1	3-1-contoh	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.2	3-1-mundur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.3	3-1-jam	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.4	3-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.5	3-2-komponen	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.6	3-2-pasar	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.7	3-2-uji	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.8	3-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.9	3-3-hotel	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.10	3-3-tiket	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.11	3-3-hitung	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.12	3-3-ruang	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.13	3-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.14	3-4-golongan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.15	3-4-rincian	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.16	3-4-kurva	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 3.17	3-4-armada	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.18	3-4-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.19	3-5-alur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.20	3-5-impas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.21	3-5-kas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 3.22	3-5-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.1	4-1-peran	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.2	4-1-tugas	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.3	4-1-terlambat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.4	4-1-cocok	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.5	4-1-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.6	4-2-tanggung	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.7	4-2-komisi	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.8	4-2-budaya	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.9	4-2-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.10	4-3-transferin	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.11	4-3-susun	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.12	4-3-mundur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.13	4-3-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.14	4-4-empat	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.15	4-4-grooming	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.16	4-4-sambut	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.17	4-4-tegur	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.18	4-4-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Gambar	Judul	Pembuat	Lisensi	Sumber
Gambar 4.19	4-5-jenis	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.20	4-5-langkah	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.21	4-5-ulasan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.22	4-5-laporan	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—
Gambar 4.23	4-5-peta	Tim Next Level Study Indonesia	digambar sendiri	—

Tabel silang sub bab dan soal

Sub bab	Soal
1.1 · Ruang lingkup industri pariwisata dan pengembangan destinasi	Bedah Prediksi 09 no. 8; Latihan 1.1 no. 1; Latihan 1.1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 1; Kuis Bab 1 no. 2; Kuis Bab 1 no. 3; Kuis Bab 1 no. 8; Simulasi 1 no. 6; Simulasi 2 no. 1; Simulasi 3 no. 6
1.2 · Pelaku dan rantai nilai industri pariwisata	Bedah Prediksi 07 no. 3; Latihan 1.2 no. 1; Latihan 1.2 no. 2; Latihan 1.2 no. 3; Kuis Bab 1 no. 4; Kuis Bab 1 no. 5; Kuis Bab 1 no. 7; Kuis Bab 1 no. 10; Simulasi 1 no. 2; Simulasi 2 no. 6; Simulasi 3 no. 1
1.3 · Pariwisata digital: e-tourism dan promosi daring	Bedah Prediksi 08 no. 7; Latihan 1.3 no. 1; Latihan 1.3 no. 2; Kuis Bab 1 no. 6; Kuis Bab 1 no. 9; Kuis Bab 1 no. 11; Kuis Bab 1 no. 12; Simulasi 1 no. 1; Simulasi 1 no. 4; Simulasi 2 no. 5; Simulasi 3 no. 7
1.4 · Smart tourism: data, sensor, dan layanan pintar	Bedah Prediksi 08 no. 2; Latihan 1.4 no. 1; Latihan 1.4 no. 2; Kuis Bab 1 no. 15; Kuis Bab 1 no. 20; Kuis Bab 1 no. 23; Kuis Bab 1 no. 25; Simulasi 1 no. 9; Simulasi 2 no. 4; Simulasi 3 no. 9

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
1.5 · Profesi dan kewirausahaan pariwisata	Bedah Prediksi 09 no. 10; Latihan 1.5 no. 1; Latihan 1.5 no. 2; Kuis Bab 1 no. 13; Kuis Bab 1 no. 16; Kuis Bab 1 no. 21; Kuis Bab 1 no. 22; Simulasi 1 no. 5; Simulasi 2 no. 7; Simulasi 2 no. 8; Simulasi 3 no. 5
1.6 · Sikap profesional, etika kerja, dan pelayanan prima	Bedah Prediksi 07 no. 7; Latihan 1.6 no. 1; Latihan 1.6 no. 2; Latihan 1.6 no. 3; Kuis Bab 1 no. 14; Kuis Bab 1 no. 17; Kuis Bab 1 no. 18; Kuis Bab 1 no. 19; Kuis Bab 1 no. 24; Simulasi 1 no. 7; Simulasi 2 no. 3; Simulasi 3 no. 2; Simulasi 3 no. 4
2.1 · Komunikasi operasional di tempat kerja	Bedah Prediksi 07 no. 5; Latihan 2.1 no. 1; Latihan 2.1 no. 2; Latihan 2.1 no. 3; Latihan 2.1 no. 4; Kuis Bab 2 no. 1; Kuis Bab 2 no. 2; Kuis Bab 2 no. 3; Kuis Bab 2 no. 4; Kuis Bab 2 no. 6; Kuis Bab 2 no. 8; Kuis Bab 2 no. 9; Kuis Bab 2 no. 10; Kuis Bab 2 no. 11; Simulasi 1 no. 8; Simulasi 2 no. 2; Simulasi 3 no. 3; Simulasi 3 no. 8
2.2 · Keselamatan wisatawan dan tindakan darurat	Bedah Prediksi 07 no. 9; Latihan 2.2 no. 1; Latihan 2.2 no. 2; Latihan 2.2 no. 3; Latihan 2.2 no. 4; Kuis Bab 2 no. 5; Kuis Bab 2 no. 7; Kuis Bab 2 no. 14; Kuis Bab 2 no. 15; Kuis Bab 2 no. 19; Kuis Bab 2 no. 20; Kuis Bab 2 no. 21; Kuis Bab 2 no. 22; Kuis Bab 2 no. 23; Simulasi 1 no. 3; Simulasi 1 no. 12; Simulasi 2 no. 10; Simulasi 3 no. 10
2.3 · SOP dan alat pelindung diri (APD) pada kegiatan wisata	Bedah Prediksi 09 no. 4; Latihan 2.3 no. 1; Latihan 2.3 no. 2; Kuis Bab 2 no. 12; Kuis Bab 2 no. 13; Kuis Bab 2 no. 16; Kuis Bab 2 no. 17; Kuis Bab 2 no. 18; Kuis Bab 2 no. 24; Kuis Bab 2 no. 25; Simulasi 1 no. 13; Simulasi 2 no. 14; Simulasi 2 no. 18; Simulasi 3 no. 20
3.1 · Menyusun dan memeriksa itinerary	Bedah Prediksi 08 no. 10; Latihan 3.1 no. 1; Latihan 3.1 no. 2; Latihan 3.1 no. 3; Latihan 3.1 no. 4; Kuis Bab 3 no. 1; Kuis Bab 3 no. 2; Kuis Bab 3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 7; Simulasi 1 no. 10; Simulasi 2 no. 15; Simulasi 3 no. 21
3.2 · Merancang paket wisata sesuai target pasar	Bedah Prediksi 07 no. 10; Latihan 3.2 no. 1; Latihan 3.2 no. 2; Latihan 3.2 no. 3; Kuis Bab 3 no. 3; Kuis Bab 3 no. 4; Kuis Bab 3 no. 6; Kuis Bab 3 no. 8; Kuis Bab 3 no. 9; Simulasi 1 no. 11; Simulasi 1 no. 15; Simulasi 2 no. 9; Simulasi 3 no. 11; Simulasi 3 no. 22
3.3 · Memeriksa kesesuaian komponen dan dokumen pemesanan	Bedah Prediksi 09 no. 20; Latihan 3.3 no. 1; Latihan 3.3 no. 2; Latihan 3.3 no. 3; Latihan 3.3 no. 4; Latihan 3.3 no. 5; Kuis Bab 3 no. 10; Kuis Bab 3 no. 12; Kuis Bab 3 no. 20; Kuis Bab 3 no. 21; Kuis Bab 3 no. 24; Simulasi 1 no. 14; Simulasi 2 no. 12; Simulasi 2 no. 13; Simulasi 3 no. 25
3.4 · Biaya langsung, tidak langsung, tetap, dan variabel	Bedah Prediksi 08 no. 24; Latihan 3.4 no. 1; Latihan 3.4 no. 2; Latihan 3.4 no. 3; Latihan 3.4 no. 4; Kuis Bab 3 no. 13; Kuis Bab 3 no. 15; Kuis Bab 3 no. 16; Kuis Bab 3 no. 18; Kuis Bab 3 no. 19; Kuis Bab 3 no. 23; Simulasi 1 no. 18; Simulasi 1 no. 19; Simulasi 2 no. 17; Simulasi 2 no. 19; Simulasi 3 no. 16
3.5 · Anggaran paket, harga jual, dan titik impas	Bedah Prediksi 07 no. 25; Latihan 3.5 no. 1; Latihan 3.5 no. 2; Latihan 3.5 no. 3; Kuis Bab 3 no. 11; Kuis Bab 3 no. 14; Kuis Bab 3 no. 17; Kuis Bab 3 no. 22; Kuis Bab 3 no. 25; Simulasi 1 no. 21; Simulasi 2 no. 11; Simulasi 2 no. 16; Simulasi 3 no. 12; Simulasi 3 no. 15

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

Sub bab	Soal
4.1 · Memimpin rombongan: peran tour leader dan pemandu	Bedah Prediksi 07 no. 23; Latihan 4.1 no. 1; Latihan 4.1 no. 2; Latihan 4.1 no. 3; Kuis Bab 4 no. 6; Kuis Bab 4 no. 7; Kuis Bab 4 no. 9; Kuis Bab 4 no. 10; Simulasi 1 no. 23; Simulasi 2 no. 20; Simulasi 3 no. 24
4.2 · Etika dan tanggung jawab pemandu wisata	Bedah Prediksi 07 no. 16; Latihan 4.2 no. 1; Latihan 4.2 no. 2; Kuis Bab 4 no. 1; Kuis Bab 4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 3; Kuis Bab 4 no. 5; Kuis Bab 4 no. 8; Simulasi 1 no. 16; Simulasi 1 no. 20; Simulasi 2 no. 24; Simulasi 3 no. 13
4.3 · Layanan transfer in dan transfer out	Bedah Prediksi 07 no. 22; Latihan 4.3 no. 1; Latihan 4.3 no. 2; Latihan 4.3 no. 3; Kuis Bab 4 no. 4; Kuis Bab 4 no. 11; Kuis Bab 4 no. 16; Kuis Bab 4 no. 21; Kuis Bab 4 no. 22; Simulasi 1 no. 24; Simulasi 2 no. 21; Simulasi 2 no. 23; Simulasi 3 no. 18
4.4 · Standar perilaku pemandu: penyambutan, grooming, hospitality	Bedah Prediksi 07 no. 21; Latihan 4.4 no. 1; Latihan 4.4 no. 2; Kuis Bab 4 no. 13; Kuis Bab 4 no. 14; Kuis Bab 4 no. 17; Kuis Bab 4 no. 18; Kuis Bab 4 no. 23; Simulasi 1 no. 17; Simulasi 1 no. 25; Simulasi 2 no. 22; Simulasi 3 no. 14; Simulasi 3 no. 19
4.5 · Menangani keluhan: service recovery	Bedah Prediksi 07 no. 18; Latihan 4.5 no. 1; Latihan 4.5 no. 2; Latihan 4.5 no. 3; Latihan 4.5 no. 4; Kuis Bab 4 no. 12; Kuis Bab 4 no. 15; Kuis Bab 4 no. 19; Kuis Bab 4 no. 20; Kuis Bab 4 no. 24; Kuis Bab 4 no. 25; Simulasi 1 no. 22; Simulasi 2 no. 25; Simulasi 3 no. 17; Simulasi 3 no. 23

NEXT LEVEL STUDY
Educational Institutions

Gratis dari Next Level Study Indonesia · next-level-study.com/library · tidak untuk diperjualbelikan

NEXT LEVEL STUDY INDONESIA

Era Baru Pendidikan

TKA SMK Usaha Layanan Pariwisata

Tetaplah menari, sekalipun lagu pengiringmu telah hilang. Sebab di luar sana, selalu ada seseorang yang menemukan bahagianya karena kamu tidak berhenti melangkah.

— HANDAKA LUMU

Buku ini menjelaskan secara rinci apa saja yang perlu kamu persiapkan untuk TKA Usaha Layanan Pariwisata: materi yang diuji, strategi menjawab, dan latihan yang terarah.

Belajar lebih jauh di LMS NLS

next-level-study.com/belajar/lms-player.html?course=buku-smkulp

GRATIS · TIDAK UNTUK DIPERJUALBELIKAN

SMKULP · Edisi 1 · Gratis untuk pelajar Indonesia · 2026/2027