

Tour Leader (TL): Seorang TL wajib mengikuti seluruh rangkaian tour mulai dari awal sampai akhir. Jika berwisata keluar negeri, TL inilah yang menemani peserta mulai dari keberangkatan dari bandara asal, misalnya Bandara Soekarno-Hatta Jakarta sampai ketika tour berakhir, misalnya tiba kembali di Bandara Soekarno-Hatta Jakarta

Tour Guide atau pemandu wisata/guide lokal (PW): memaparkan atau menjelaskan 1 (satu) destinasi saja. Misalnya PW untuk kota Berlin, ia akan bertemu dengan grup/rombongan yang akan menggunakan jasanya di kota Berlin, tidak di kota lainnya. PW akan ikut bersama grup tersebut selama beberapa jam (bergantung kesepakatan) untuk menjelaskan seluk beluk kota Berlin. Jadwal dan tempat janji temu bergantung kesepakatan antara sang PW dan grup yang akan menyewa jasanya.

Tanggung jawab

TL: Tugas TL adalah membimbing dan memimpin grup/rombongan dari awal hingga akhir tour, jadi tidak hanya di kota-kota tertentu saja. Ia juga yang mengatur agar tour berjalan dengan lancar, mulai dari *morning call*, *ontime schedule* dengan menyesuaikan kondisi yang ada pada saat tour berlangsung dengan *itinerary* telah direncanakan, sampai tiba di hotel setelah tour pada malam harinya. Tugas TL termasuk memastikan bahwa peserta tour semua dalam keadaan baik dan sehat. TL harus tahu pasti bahwa rombongan yang dipimpinnya lengkap (tidak ada yang tertinggal).

Jika Anda ingin memisahkan diri sejenak dari rombongan untuk hal pribadi, misalnya: ke toilet, belanja pribadi, atau mengunjungi relasi secara pribadi, beritahukan hal tersebut kepada TL Anda. Jika tidak, bukan tanggung jawab TL jika Anda tersesat atau terpisah dari rombongan.

PW: Tugas PW adalah hanya menjelaskan dan memaparkan seluk beluk kota tertentu. Misalnya PW untuk kota Roma, ia bertanggung jawab akan apa yang dijelaskan dan dipaparkan mengenai kota Roma (sejarah, keadaan kota, transportasi, budaya, adat dan kebiasaan, dll) kepada peserta. Walaupun ia dapat menambahkan penjelasan-penjelasan mengenai destinasi lain di luar kota Roma, sifatnya hanya *additional* / tidak wajib. PW harus memiliki lisensi dari dinas pariwisata setempat.

Pengetahuan Sejarah dan Budaya

TL: Seorang TL tidak wajib mengetahui sejarah, budaya, serta seluk beluk dari setiap kota yang dikunjunginya karena tugasnya bukan menjelaskan tetapi hanya memimpin rombongan tour. Namun, akan memiliki nilai tambah jika seorang TL juga bisa melengkapi dirinya dengan pengetahuan mengenai kota-kota yang dikunjunginya, karena bisa jadi keterbatasan bahasa antara PW dengan peserta membuat para peserta lebih merasa nyaman untuk bertanya kepada

TL daripada PW (biasanya PW adalah penduduk lokal yang memiliki lisensi untuk menjadi pemandu wisata, jarang ada PW yang bisa berbahasa Indonesia)

PW: Seorang PW dituntut memiliki pengetahuan luas mengenai sejarah, budaya, seluk beluk, serta *up-date* terbaru dari kota yang dipaparkannya.

Seluas-luasnya pengetahun TL atau PW tidak semua hal mereka ketahui. Ada saja hal yang mungkin tidak mereka tahu atau bahkan lupa. Jadi, jangan buru-buru menghakimi TL atau PW anda bodoh dan tidak bisa/mengerti apa-apa. Biasanya PW berkonsentrasi dengan pengetahuan sejarah dan budaya serta ekonomi secara umum (tidak spesifik), jadi kalau Anda bertanya misalnya: “Berapa *Gross Domestic Income* untuk daerah ini?”, bisa saja mereka tidak tahu secara pasti karena pertanyaan yang diajukan begitu spesifik (mengenai ekonomi makro).

Atau contoh lain lagi seorang TL ditanya: “Mengapa rumah di daerah Amsterdam modelnya banyak yang mengerucut seperti kue jahe?” Mungkin ada TL yang bisa menjawab, tetapi banyak juga TL yang tidak tahu jawabannya karena pertanyaan tersebut merupakan pertanyaan mengenai budaya setempat dan seharusnya ditanyakan ke PW bukan ke TL.

Hal apa saja yang harus dikuasai oleh seorang TL?

Biasanya, persyaratan yang diterapkan untuk seorang TL adalah penguasaan bahasa, baik bahasanya sendiri (native laguage), bahasa asing (Bahasa Inggris itu wajib hukumnya), maupun sedikit bahasa daerah di daerah yang akan ia kunjungi.

Selain itu seorang TL juga harus berpengalaman berinteraksi. Utamanya dengan orang-orang pada usia tertentu, misalnya, orang tua, anak remaja atau bahkan anak kecil, baik laki-laki maupun perempuan. Sebab pastinya tiap kategori umur tersebut perlu penanganan yang berbeda. Karena biasanya TL kan membawa rombongan (minimal 10 orang) yang sebelumnya belum tentu semua saling mengenal, maka di kesempatan ini pun TL dituntut untuk mampu menjadi ice breaker dan sigap menghadapi berbagai situasi.

Hal lain yang tak kalah pentingnya adalah seorang TL tidak saja memosisikan diri sebagai pendengar yang baik, namun juga mampu bersikap tegas pada waktu bersamaan. Wajarlah, karena selama beberapa hari bersama-sama keakraban pasti tercipta, maka jangan kaget kalau nantinya TL dianggap sebagai tempat curhat segala macam urusan, bahkan ada juga yang memperlakukan TL tak lebih dari seorang kacung mereka belaka: ngangkat koper, jadi tukang belanja, dll. Pada prinsipnya, jika kamu sanggup untuk menjadi seorang TL maka jangan ragu untuk berkata tidak apabila peserta sudah mulai bertindak diluar batas yang sewajarnya.

Sebagai TL kamu juga terkadang dituntut untuk bersikap sok tahu. Selalu ada saja kejadian-kejadian tak terduga yang justru menjadi kenangan termanis selama perjalanan kita. Tugas sebagai TL pun, terkadang membawa kita ke tempat-tempat yang belum pernah kita datangi

sebelumnya atau ke situasi-situasi yang belum pernah kita rasakan sebelumnya. Di sinilah ke-PD-an dan ke-sok_tahu-anmu dibutuhkan untuk menghadapi masalah yang tak terduga selama program perjalanan wisata yang kamu handle tersebut.

BUKAN Tugas Tour Leader:

1. Mengangkat koper. Jika seorang TL menawarkan pertolongan untuk mengangkat koper Anda, itu adalah murni inisiatif dari seorang TL untuk membantu bukan kewajiban TL.
2. Menjaga koper peserta ketika sarapan atau belanja atau ke toilet. Barang-barang peserta adalah MUTLAK tanggung jawab peserta. TL hanya mengingatkan agar para peserta selalu menjaga barang-barang bawaannya dengan baik. Jika barang bawaan peserta hilang, BUKAN tanggung jawab TL ataupun pihak lain. Jika TL menawarkan pertolongan untuk membantu menjaga koper Anda selama Anda tidak berada di dekat koper Anda, itu adalah murni inisiatif dari seorang TL bukan kewajibannya. Anda bisa meminta pertolongan kepada TL Anda ketika harus berada jauh dari koper Anda, namun bukan berarti Anda bisa memaksa TL Anda untuk melakukannya.
3. Mengetahui seluk beluk setiap jalan dan lalu lintas di suatu kota. Misalnya ada kemacetan, kecelakaan, jalanan rusak, dll. Mereka bukan polisi lalu lintas yang terus *up-date* dengan kondisi jalan dan lalu lintas terkini.
4. Menjelaskan dan memaparkan secara detil kota atau tempat wisata yang dikunjungi → Ini adalah murni tugas PW bukan TL.
5. Melayani para peserta berlebihan, misalnya membelikan air mineral untuk minum, memesan makanan tambahan, membayar tagihan untuk hal-hal pribadi yang tidak termasuk di dalam agenda perjalanan atau kesepakatan. Tugas TL adalah membimbing dan memimpin rombongan BUKAN melayani atau bahkan mentraktir rombongan di luar servis yang telah disepakati dalam *selling itinerary*.

Selain *Tour Leader* dan *Tour Guide* sebenarnya masih ada 1 lagi, yaitu *Tour Escort (TE)*. Tugasnya hampir mirip dengan TL hanya saja TE tidak berangkat atau pulang bersama peserta seperti TL. TE biasanya dibutuhkan untuk daerah-daerah tertentu seperti *Holy Land* atau China. Sifatnya wajib bagi seluruh grup/rombongan karena merupakan peraturan dari dinas pariwisata setempat. Tanggung jawab TE adalah memastikan grup yang dipimpinnya dalam keadaan baik, sehat, dan lengkap di dalam area atau zona tugasnya (jika sebuah grup memiliki TE, TL

dari grup tersebut juga harus mengikuti arahan dari sang TE). Ia juga bisa berfungsi sebagai pemandu wisata.

Apa beda TL dengan pemandu wisata/guide lokal?

Tour Leader jelas berbeda dengan guide lokal. Memang senantiasa para peserta tour selalu menggeneralisasikan seorang TL dengan seorang guide lokal. Tak jarang yang saya temui di lapangan adalah, para peserta meminta penjelasan mengenai objek-objek wisata yang sedang dikunjunginya itu kepada tour leader. Memang itu tidak salah, itu hak mereka sebagai peserta. Namun yang salah adalah mereka, sebagai peserta, tidak akan mendapatkan jawaban yang terperinci mengenai objek atau budaya yang sedang mereka nikmati karena memang tour leader tidak dibekali dengan kemampuan penguasaan wilayah atau budaya secara spesifik. Beda halnya dengan guide local, orang yang berprofesi sebagai guide adalah orang yang sudah dilatih dan dibekali dengan kemampuan dan pengetahuan sebagai seorang guide, sebagai seorang pemandu wisata

INGAT: baik TL, TE, atau PW, mereka adalah partner Anda dalam berwisata. Perlakukanlah mereka dengan baik dan tidak semena-mena. Anda memang menggunakan jasanya, namun bukan berarti Anda bisa memperlakukan mereka seperti asisten bahkan pelayan Anda