Jurnal Industri Pariwisata **e-ISSN : 2620-9322**
Vol 9, No. 1, 2026

PERAN DUAL KOMPETENSI TOUR LEADER TERHADAP PENGALAMAN WISATA

Valerin Trixie Rhisha[1*], Hadi Jauhari[2]
Polineknik Negri Sriwijaya
Jl. Srijaya Negara, Palembang
Email Correspondence: xieralelle@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas *soft skill* dan *hard skill* yang dimiliki *Tour Leader* terhadap kepuasan peserta tour pada *Help Tour Travel*. *Soft skill* meliputi kemampuan komunikasi, empati, dan kepemimpinan, sedangkan *hard skill* mencakup penguasaan teknis seperti manajemen waktu, pengetahuan destinasi, dan penyelesaian masalah. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif, dan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi dari 89 responden. Untuk menganalisis data, regresi linier berganda digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *soft skill* maupun *hard skill* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta tour, dengan nilai signifikansi masing-masing <0,001 dan 0,005. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,634 mengindikasikan bahwa 63,4% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa keseimbangan antara kompetensi teknis dan interpersonal Tour Leader berperan penting dalam membentuk pengalaman wisata yang berkualitas dan memuaskan.

Kata Kunci: *Soft Skill*; *Hard Skill*; *Tour Leader*; Kepuasan Wisatawan; Industri Pariwisata

ABSTRACT

This study aims to analyze the effectiveness of soft skills and hard skills possessed by Tour Leaders on the satisfaction of tour participants on Help Tour Travel. Soft skills include communication skills, empathy, and leadership, while hard skills include technical mastery such as time management, destination knowledge, and problem solving. This research was conducted with a descriptive quantitative approach, and data were collected through observations, interviews, questionnaires, and documentation from 89 respondents. To analyze the data, multiple linear regression is used. The results showed that both soft skills and hard skills partially had a positive and significant effect on the satisfaction of tour participants, with significance values of <0.001 and 0.005, respectively. An Adjusted R^2 value of 0.634 indicates that 63.4% of the variation in satisfaction can be explained by both variables. These findings confirm that the balance between the technical and interpersonal competencies of the Tour Leader plays an important role in shaping a quality and satisfying tour experience.

Keywords: *Soft Skill; Hard Skill; Tour Leader; Tourist Satisfaction; Tourism Industry*

PENDAHULUAN

Industri jasa merupakan salah satu sektor utama dalam pembangunan ekonomi modern yang terus mengalami pertumbuhan signifikan, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Salah satu subsektor yang sangat potensial dalam industri jasa adalah pariwisata. Sektor ini tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan devisa negara, tetapi juga memberikan efek domino terhadap pertumbuhan ekonomi lokal, pelestarian budaya, serta perluasan kesempatan kerja. Dalam konteks pengembangan pariwisata, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang sangat menentukan tingkat kepuasan wisatawan. Karena itu, pengelolaan sumber daya manusia di sektor ini perlu diarahkan pada pencapaian layanan prima, terutama melalui peningkatan kompetensi tenaga kerja di garis depan, salah satunya adalah *Tour Leader* (Irsyad & Nugraha, 2024).

Tour Leader berperan sebagai pemimpin rombongan wisata yang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan jalannya kegiatan wisata dari awal hingga akhir perjalanan (Aryadi & Patmawati, 2020). Peran strategis ini menjadikan *Tour Leader* sebagai figur sentral dalam membentuk pengalaman wisata yang berkesan. Dalam menjalankan tugasnya, seorang *Tour Leader* dituntut untuk memiliki dua jenis keterampilan penting, yakni *soft skill* dan *hard skill. Soft skill* meliputi kemampuan komunikasi, empati, kepemimpinan, serta manajemen emosi dalam menghadapi dinamika peserta *tour*. Sementara itu, *hard skill* mencakup penguasaan teknis seperti pengelolaan waktu, pemahaman destinasi wisata, penggunaan teknologi, dan kemampuan menyelesaikan masalah di lapangan secara profesional. Kedua keterampilan ini saling melengkapi dan menentukan keberhasilan pelayanan dalam industri perjalanan wisata (Riyanto et al., 2023).

Dalam praktiknya, ketidak seimbangan antara penguasaan *soft skill* dan *hard skill* dapat menimbulkan masalah dalam pelayanan. *Tour leader* yang kompeten secara teknis tetapi kurang mampu menjalin interaksi interpersonal yang positif akan kesulitan membangun pengalaman wisata yang menyenangkan. Sebaliknya, kemampuan interpersonal yang baik namun tidak ditunjang dengan kompetensi teknis juga dapat menghambat kelancaran perjalanan. Hal ini diperkuat oleh Setiawan et al. (2020) yang menyatakan bahwa hampir setiap perusahaan saat ini membutuhkan kombinasi yang tepat antara *soft skill* dan *hard skill* untuk mencapai pelayanan yang optimal. Di sektor pariwisata, keseimbangan ini sangat penting untuk memenuhi harapan pelanggan yang semakin tinggi akan kualitas layanan.

Dalam dunia pariwisata yang semakin kompetitif dan berorientasi pada pengalaman, kepuasan pelanggan menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas layanan. Pengalaman wisata yang memuaskan tidak hanya ditentukan oleh keindahan destinasi, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara wisatawan dan pelaku jasa wisata. *Tour Leader* yang memiliki kompetensi interpersonal yang baik serta menguasai aspek teknis perjalanan akan mampu menciptakan suasana yang aman, nyaman, dan menyenangkan bagi peserta *tour*. Sebaliknya, kekurangan dalam salah satu aspek tersebut dapat menurunkan kepuasan pelanggan, bahkan menimbulkan persepsi negatif terhadap perusahaan travel itu sendiri. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji efektivitas kemampuan *soft skill* dan *hard skill* secara menyeluruh supaya dapat memberikan masukan dalam pengembangan sumber daya manusia pariwisata (Sulistyo D. et al., 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana efektivitas kemampuan *soft skill* dan *hard skill Tour Leade*r terhadap kepuasan peserta tour pada *Help Tour Travel*. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya yang cenderung membahas aspek *soft skill* atau hard skill secara terpisah. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dan analisis regresi linier berganda, studi ini diharapkan mampu memberikan kontribusi empiris terhadap literatur manajemen sumber daya manusia di sektor pariwisata, serta memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan perjalanan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya melalui penguatan kompetensi *Tour Leader*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dan deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis pengaruh dua variabel independen, yaitu *soft skill* (X1) dan *hard skill* (X2), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan peserta *tour* (Y). Desain penelitian deskriptif digunakan karena bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel secara empiris berdasarkan data lapangan (Fadilla et al., 2022)

Objek penelitian ini adalah peserta tour dari *Help Tour Travel* yang pernah mengikuti paket perjalanan wisata yang dipandu oleh *Tour Leader*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive* sampling (Sugiyono, 2020). Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 89 responden, sesuai dengan jumlah minimal untuk pengujian regresi berganda dalam penelitian sosial (Wahyu Sena, 2022).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu kuesioner, observasi, wawancara, studi pustaka, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif mengenai pengaruh kemampuan *soft skill* dan *hard skill Tour Leader* terhadap kepuasan peserta *tour* di *Help Tour Travel.*

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan *Google Form* kepada peserta *tour* yang telah mengikuti paket perjalanan wisata bersama *Tour Leader*. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai penilaian responden terhadap kemampuan *soft skill, hard skill Tour Leader*, serta tingkat kepuasan peserta *tour*.

Selain kuesioner, penelitian ini juga menggunakan teknik observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelaksanaan layanan *Tour Leader* selama kegiatan wisata. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai perilaku, komunikasi, dan kemampuan *Tour Leader* dalam memberikan pelayanan kepada peserta tour sehingga dapat mendukung hasil penelitian.

Untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari kuesioner dan observasi, peneliti melakukan wawancara terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan *Tour Leader* dan memperoleh penjelasan yang tidak dapat diperoleh melalui kuesioner.

Penelitian ini juga didukung oleh studi pustaka melalui penelaahan berbagai sumber ilmiah, seperti buku, jurnal, artikel, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk memperkuat landasan teori serta mendukung analisis hasil penelitian.

Selanjutnya, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, arsip, dokumen, serta berbagai bukti yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian. Dokumentasi tersebut berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung dalam proses analisis serta penyusunan hasil penelitian. Barang yang dirasakan dan dipikirkan oleh seseorang, baik berwujud maupun tidak berwujud, disebut produk atau objek. (Ratri Ayumsari, 2022)

Sebelum dilakukan analisis, kuesioner akan diuji reliabilitas dan validitasnya dengan menggunakan uji *Pearson Product Moment* dan *Cronbach's Alpha*. Selanjutnya, data akan dianalisis dengan uji asumsi klasik, yang mencakup normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda, untuk menguji pengaruh simultan maupun parsial antara *soft skill* dan *hard skill* terhadap kepuasan peserta *tour*. Untuk menentukan seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan koefisien determinasi (R2), uji t (parsial), dan uji F (simultan) (Ghozali, 2018).

Seluruh pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software SPSS* versi 29.0. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan secara naratif untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan antar variabel yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Asumsi Klasik

Untuk validitas hipotesis Ghozali (2018), pengujian asumsi normalitas dan heteroskedastisitas harus dilakukan sebelum model regresi yang baik memenuhi asumsi klasik.

Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

Tabel 1. Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		89
Normal Parameters [a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.70240085
Most Extreme Differences	Absolute	.079
	Positive	.079
	Negative	-.065
Test Statistic		.079
Asymp.Sig. (2-tailed)		.200

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Karena nilai Asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,200, menunjukkan bahwa nilai sig lebih dari 0,05, uji normalitas di atas menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

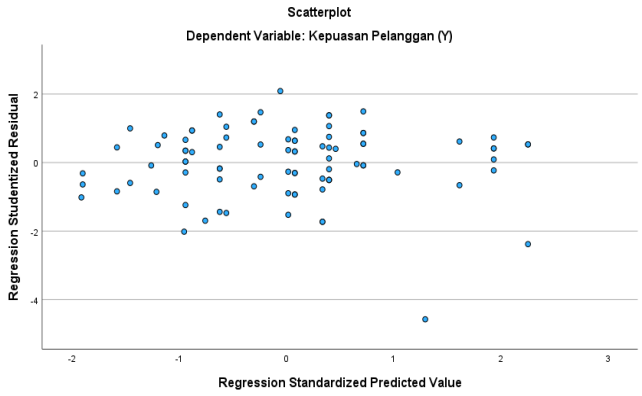
Model	*Unstandardized Coefficient*		*Standardized Coefficient*	t	Sig.	Collinearity Statistic	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
Constant	-1.787	1,317		-1,357	0,178		
Soft Skill	0,141	0,30	0,524	4,772	<,001	0,345	2,898
Hard Skill	0,091	0,32	0,315	2,871	0,005	0,345	2,898

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Uji ini akan menentukan apakah ada gejala multikolinearitas pada data jika nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Berdasarkan hasil, nilai toleransi variabel independen adalah 0,345 di atas 0,10, dan nilai VIF adalah 2,898 di bawah 10. Dengan demikian, kita dapat mengetahui apakah uji multikolinearitas berhasil atau tidak karena data tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas.

Uji Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini menggunakan metode Scatter Plot antara nilai residual yang telah distandarisai (*Regression Studentized Residual*) terhadap nilai prediksi yang telah distandarisasi (Ghozali, 2018).



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 3 diatas, penyebaran yang acak ini menunjukan bahwa model regresi tidak mengalami masalah heteroskedastisitas karena varians residual konstan.

Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji dan menggambarkan hubungan antara dua atau lebih variabel bebas

(independen) terhadap satu variabel terikat (dependen) (Gunandi, 2023). Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan memanfaatkan teknik regresi linier berganda guna mengidentifikasi sejauh mana pengaruh variabel *Soft Skill* (X_1) dan *Hard Skill* (X_2) terhadap *Kepuasan Pelanggan* (Y). Model regresi yang diterapkan pada rumus sebagai berikut: : $\mathbf{Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 e.}$

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	*Unstandardized Coefficient*		*Standardized Coefficient*	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-1.787	1,317		-1,357	0,178
Soft Skill	0,141	0,30	0,524	4,772	<,001
Hard Skill	0,091	0,32	0,315	2,871	0,005

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel *Soft Skill* (X_1) memiliki koefisien sebesar 0,141 dengan tingkat signifikansi di bawah 0,001, yang menandakan adanya kontribusi positif dan signifikan terhadap variabel *Kepuasan Pelanggan*. Sementara itu, variabel *Hard Skill* (X_2) menunjukkan koefisien sebesar 0,091 dengan nilai signifikansi 0,005, sehingga Ada kemungkinan bahwa faktor ini juga berdampak positif dan signifikan pada kepuasan pelanggan.

Uji F

Uji F digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel dependen dan independen secara keseluruhan atau secara bersamaan. Dengan tingkat keyakinan 90% dan tingkat kesalahan (a) 10%, penelitian ini menemukan nilai Ftabel.

Tabel 5. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	77,820	2	38,910	77,073	<,001[b]
Residual	43,416	86	0,505		
Total	121,236	88			

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Berdasarkan hasil dari tabel 5, diperoleh nilai F hitung sebesar 77.073 dengan signifikansi kurang dari 001 yang lebih kecil dari α= 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Soft Skill* dan *Hard Skill* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Peserta (Y).

Uji T

Penelitian ini dapat dikatakan signifikan jika Nilai signifikan < 0,05 maka hipotesis diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	*Unstandardized Coefficient*		*Standardized Coefficient*	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Constant	-1.787	1,317		-1,357	0,178
Soft Skill	0,141	0,30	0,524	4,772	<,001
Hard Skill	0,091	0,32	0,315	2,871	0,005

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Pada hasil dari Tabel 6. variabel *Soft Skill* (X_1) memperoleh nilai t hitung sebesar 4,772 pada tingkat signifikansi < 0,001, yang berarti lebih kecil dari batas signifikansi α = 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa *Soft Skill* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *Kepuasan Pelanggan* (Y). Selanjutnya, variabel *Hard Skill* (X_2) mempunyai nilai t hitung sebesar 2,871 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005, yang juga bearti lebih kecil dari batas α = 0,05. Hal ini membuktikan bahwa *Hard Skill* turut memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Koefisien Determinasi R^2

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menghitung persentase masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki nilai di antara 0 dan 1.

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,801[a]	0,642	0,634	0,71052

Sumber : Hasil Olah Data SPSS

Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,634 menunjukkan bahwa 63,4% variabilitas *Kepuasan Pelanggan* (Y) dapat diartikan oleh *Soft Skill* (X_1) dan *Hard Skill* (X_2) *Tour Leader*, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model, seperti harga paket, fasilitas, kualitas destinasi, dan kenyamanan transportasi. Artinya, kontribusi kompetensi interpersonal dan teknis *Tour Leader* tergolong cukup kuat dalam membentuk kepuasan pelanggan, meskipun masih terdapat pengaruh dari variabel eksternal lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa kemampuan *soft skill* dan *hard skill Tour Leader* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta tour pada *Help Tour Travel*, baik secara parsial maupun simultan. *Soft skill* seperti komunikasi, empati, kecerdasan emosi, dan kepemimpinan terbukti meningkatkan kenyamanan dan pengalaman interpersonal peserta *tour*. Sedangkan pada *hard skill* yang mencakup penguasaan destinasi, pengelolaan waktu, dan penanganan teknis juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan peserta dengan memastikan perjalanan berjalan lancar dan informatif. Kombinasi kedua jenis keterampilan ini menunjukkan bahwa

keseimbangan antara aspek interpersonal dan teknis menjadi kunci utama dalam menciptakan layanan *tour* yang berkualitas dan memuaskan. Namun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, ruang lingkup penelitian terbatas hanya pada satu perusahaan yaitu Help Tour Travel di Palembang, sehingga hasilnya belum tentu dapat digeneralisasi ke perusahaan wisata lainnya. Kedua, variabel yang digunakan hanya mencakup *soft skill* dan *hard skill*, tanpa mempertimbangkan faktor lain seperti harga paket, fasilitas pendukung, dan faktor eksternal lainnya yang juga dapat memengaruhi kepuasan peserta. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian selanjutnya agar memperluas cakupan objek dan menambahkan variabel lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Taqwin, M., ... & Sari, M. E. (2022). Metodologi penelitian kuantitatif. *Yayasan Penerbit Muhammad Zaini*, *3*(2), 70-83.

Aryadi, & Patmawati. (2020). Peran Dan Fungsi Tour Leader dalam Perjalanan Ibadah Umrah Di Biro Haji Dan Umrah Pt. Ihya Tour Travel Pontianak. *Jurnal Manajemen Dakwah*, *1*(1), 1–29.

Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Gunandi, A. (2023). Penerapan Analisis Jalur Pada Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Indeks Pembangunan Manusia Di Indonesia. *Statistika Dan Sains Data*, *1*(1), 1–20. https://journal.student.uny.ac.id/index.php/jssd

Irsyad, M. K., & Nugraha, N. (2024). Kualitas Pelayanan Tour Leader Pt Weha Jalan-Jalan. *Systems*, *Vo.18*(ISSN No. 1978-3787), 1–14. https://binapatria.id/index.php/MBI

Purwanto, A. (2020). Effect of hard skills, soft skills, organizational learning and innovation capability on Islamic University lecturers' performance. *Systematic Reviews in Pharmacy*.

Riyanto, F., Astuti, S. D., Mahmud, M., & Panjaitan, R. (2023). Hard Skill Sebagai Faktor Dominan Kesiapan Kerja Di Era Industri 4.0. *Jurnal Nusantara Aplikasi Manajemen Bisnis*, *8*(1), 46–65. https://doi.org/10.29407/nusamba.v8i1.18676

Sulistyo D., Muria P, Anugrah M., & Wina P.s. (2024). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tourguide Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah.*

Wahyu S.P, Wardhana.A, Mufidah.A, Renggo R.Y, & Hudang K.A. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi*. Media Sains Indonesia .

Wardhana, A. (2024). *Teknik Pengumpulan Data Penelitian* (Pradana Mahir, Ed.) Eunka Media Aksara. https://www.researchgate.net/publication/382060598

Zulfan, M., & Medan, P. (2019). *Employee Soft SkKhamalia N.A.N. et al. (2023)ill Development in Improving the Quality of Service in the Stars Hotel in Humbang asundutan District (Case study: Starred Hotels in Bakti Raja District)* (Vol. 7, Issue 1).