

**PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)  
*TOUR LEADER* DI H&R TOUR TRAVEL**

**Oleh**

**Arfin Aziz Febriando**

**RINGKASAN**

H&R Tour Travel merupakan suatu biro perjalanan wisata melayani pemesanan paket wisata *ready made* dan *tailor made tour*, *corporate gathering*, *family trip*, paket *honeymoon*, MICE, *study tour*, *family gathering*, *outbound*, *ticket booking* (hotel, pesawat, kereta api, dan travel) dan jasa sewa mobil. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini mendeskripsikan penerapan *standard operating procedure* (SOP) *Tour Leader* di H&R Tour dengan cara analisis data melalui proses wawancara, observasi dan studi literatur. Penerapan SOP *Tour Leader* di H&R *Tour Travel* sudah terlaksana sesuai SOP. *Tour Leader* di H&R memiliki dan melaksanakan SOP sebagai acuan kerja atau praktik mereka di lapangan. SOP di H&R Tour Travel disusun berdasarkan nilai nilai dari SKKNI dan adaptasi dari kebutuhan di lapangan. *Tour Leader* dalam melakukan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki banyak tanggung jawab yang wajib dijalankan mulai dari menyiapkan barang untuk dibawa trip, mengumpulkan tamu, mengatur saat *check in* dan *check out* hotel, memastikan semua peserta lengkap, memastikan semua peserta dalam keadaan sehat, memperhatikan kebutuhan peserta *tour*, menangani hingga dapat berkoordinasi dengan *vendor* seperti hotel, resto, objek wisata, toko *souvenir* dan membayar semua bayaran dan mengumpulkan nota sebagai bahan laporan. Seorang *Tour Leader* juga dapat membaca situasi dan mengambil keputusan yang cepat serta menangani situasi kacau atau diluar dugaan.

**Kata Kunci:** *Standard Operating Procedure* (SOP), *Tour Leader*, Perjalanan Wisata