

PERAN *TOUR LEADER* DALAM PENANGANAN *TOUR* DI FRESTOUR TRAVEL AGENCY BANDUNG

Oleh

Ellen Gika Maya

RINGKASAN

Frestour Travel Agency merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang berada di Bandung yang bergerak di bidang *Tour Consultant & Travel Management*. Frestour Travel Agency melayani pemesanan tiket penerbangan, tiket kereta api, hotel, penyewaan transportasi, dan paket wisata dengan pelayanan *exclusive* dimana dapat menyesuaikan anggaran sesuai dengan kemampuan wisatawan. Frestour Travel Agency memiliki jumlah penjualan paket wisata yang konsisten. Dalam kegiatan wisata yang ditangani oleh Frestour Travel Agency tidak lepas dari peran seorang *tour leader*. Adapun tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan peran *tour leader* dalam penanganan *tour* di Frestour Travel Agency Bandung. Metode analisis yang digunakan dalam laporan ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur. Hasil dari laporan ini menjelaskan bahwa peran *tour leader* dimulai dari saat *pra-tour* yaitu *tour leader* melakukan hal-hal yang perlu disiapkan sebelum *tour*, saat pelaksanaan *tour*, saat mengakhiri pemanduan, dan pada saat *pasca-tour*. Secara garis besar proses tersebut telah berjalan dengan baik. Hanya saja terdapat beberapa hal yang harus dimaksimalkan yaitu pada bagian *pra-tour*, saat pelaksanaan *tour* dan *pasca-tour*.