

PENERAPAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *TOUR LEADER* DALAM OPERASIONAL *TOUR* DI PT GARUDA WISATA JAYA ALMETRONI

Oleh

Regita Putri Banar Syah Safa

RINGKASAN

Tour leader merupakan peran yang sangat penting dalam operasional paket wisata yang memiliki tugas sebagai pimpinan rombongan wisatawan sekaligus sebagai perwakilan perusahaan yang mengoperasikan paket wisata. PT Garuda Wisata Jaya Almetroni merupakan biro perjalanan wisata di Provinsi Lampung yang cukup konsisten dalam penjualan paket wisatanya. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini yaitu untuk mendeskripsikan penerapan tugas dan tanggung jawab *tour leader* dalam operasional *tour*. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan studi literatur dengan metode analisis deskriptif kualitatif. Hasil dari penulisan tugas akhir ini mendeskripsikan bahwa *tour leader* dalam menjalankan perannya memiliki beberapa tugas yaitu melakukan pengecekan ulang segala persiapan meliputi transportasi, kesiapan perbekalan, kesiapan *itinerary*, serta mitra perjalanan seperti hotel, restoran, dan destinasi wisata, memberikan instruksi, pengarahan, dan petunjuk kepada seluruh tim operasional, mengambil inisiatif dan memutuskan apabila terjadi gangguan dalam perjalanan, bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan wisata sebagai tanggung jawab utama, tanggung jawab terhadap kecelakaan baik di dalam transportasi maupun di lokasi wisata, tanggung jawab terhadap barang-barang hilang, dan tanggung jawab dalam membuat laporan keuangan, serta menerima masukan, usulan, dan saran dari wisatawan. Saran untuk PT Garuda Wisata Jaya Almetroni yaitu *tour leader* dapat mempertahankan kualitas kinerjanya dan meningkatkan kompetensi kemampuannya serta dalam tahap evaluasi setelah *tour* berlangsung selain menggunakan video testimony dapat menggunakan metode penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari layanannya.

Kata Kunci: Tour leader, Operasional Tour, Tugas dan Tanggung Jawab Tour leader