

PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) *TOUR LEADER* DI FRESTOUR TRAVEL AGENCY

Oleh

Nur Azni Putri

RINGKASAN

Frestour Travel Agency adalah biro perjalanan wisata yang berada di kota Bandung, Jawa Barat. Biro perjalanan wisata ini menawarkan berbagai layanan termasuk, jasa *tour leader*, paket wisata, *outbound*, *meeting*, *incentive*, *conference and exhibition* (MICE), *ticket booking* (pesawat, kereta api, bus, hotel), menyewakan berbagai jenis kendaraan roda 4. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan *Standard Operational Procedure* (SOP) *Tour Leader* di Frestour Travel Agency. Metode yang digunakan yaitu, *coaching* dan *mentoring*, observasi, kerja praktik dan dokumentasi. Hasil dari tugas akhir ini yaitu, *Tour Leader* sudah melaksanakan SOP sebagai acuan kerja atau praktik kerja lapangan. Terdapat 17 unit SOP yang ada pada Frestour Travel Agency, 13 unit SOP disusun berdasarkan nilai-nilai dari SKKNI dan 4 unit SOP diambil dari adaptasi kebutuhan lapangan yang di buat sebagai pendukung kinerja *tour leader* yaitu, berpakaian dan memakai atribut yang rapi, sopan, wangi, dan bersih, memiliki sifat inisiatif, dan tidak mencemarkan nama baik perusahaan. Penulis menyimpulkan bahwa *Tour Leader* telah menjalankan perannya sesuai SOP *Tour Leader* Frestour Travel Agency. Frestour Travel Agency dapat menambah *Tour Leader* yang berkompeten karena permintaan paket wisata di perusahaan ini semakin meningkat.

Kata Kunci: Standard Operational Procedure, Tour Leader, Frestour Travel Agency