

PERAN TOUR LEADER DALAM MENGATUR PESERTA SAAT TOUR DI PT PUMA TOUR DAN TRAVEL

Oleh :

Eko Ramadhan

RINGKASAN

PT Puma Tour dan Travel merupakan biro perjalanan wisata yang berada di kota Metro, yang bergerak di bidang jasa pelayanan paket wisata, tiket, penyewaan bus pariwisata dan *voucher* akomodasi. PT Puma Tour dan Travel memiliki pengalaman lebih dari 10 tahun dalam dunia pariwisata yang menjadikan PT Puma Tour dan Travel dipercaya oleh pelanggan untuk menangani kegiatan wisata. Tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan peran *tour leader* dalam mengatur peserta saat tour di PT Puma Tour dan Travel. Dalam melakukan kegiatan metode yang digunakan yaitu observasi, *coaching* dan *mentoring* serta praktik kerja. Hasil dari praktik kerja ini adalah mahasiswa dapat mengembangkan keterampilan bertugas menjadi *tour leader* yang berperan mengatur peserta saat tour berlangsung mengatur peserta saat tour dimulai dikendaraan, objek wisata, restoran dan tempat berbelanja. Tugas *tour leader* di PT Puma Tour Dan Travel telah sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) khususnya dalam aspek kompetensi kerja mengatur peserta saat tour berlangsung. Selain itu, dapat disimpulkan bahwa dalam bertugas *tour leader* harus tetap sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) dan berpedoman jadwal yang telah direncanakan agar wisatawan merasakan kenyamanan dengan pelayanan yang diberikan khususnya pelayanan dalam mengatur wisatawan saat tour berlangsung.

Keyword: Peran, Tour Leader, Tour dan Travel, SKKNI