

PERAN *TOUR LEADER* DI FRESTOUR & TRAVEL AGENCY

Oleh

Made Desi Melyana Dewi

RINGKASAN

Frestour & Travel Agency merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *Consultan & Travel Management*. Peran *tour leader* sangat dibutuhkan di Frestour & Travel Agency karena banyak paket wisata khususnya paket wisata *tailor made* memerlukan *tour leader* yang berkompeten. Tujuan dari tugas akhir ini adalah mampu mendeskripsikan Peran *Tour Leader* di Frestour & Travel Agency. Metode yang digunakan yaitu *coaching* dan *mentoring*, observasi, dan praktik kerja lapang. Hasil dari tugas akhir ini yaitu penulis berperan sebagai *Tour Leader* berdasarkan sub capaian pembelajaran dan SKKNI yaitu bekerjasama dengan kolega wisatawan, bekerja dalam lingkungan sosial yang berbeda, mengikuti prosedur P3K ditempat kerja, mengembangkan pengetahuan pariwisata, melakukan persiapan *tour*, mengatur saat keberangkatan, mengatur saat tiba di lokasi penjemputan wisatawan, mengatur saat di kendaraan, mengatur peserta saat *tour*, mengelola *tour* tambahan, menangani keluhan peserta selama *tour*, dan mengelola laporan *tour*. Penulis menyimpulkan bahwa peran *tour leader* pada paket wisata *tailor made* sudah sesuai dengan SKKNI dan sangat dibutuhkan di Frestour & Travel Agency. Perusahaan sebaiknya memberikan pelatihan di bidang *tour leader* sehingga wisatawan dapat merasa lebih nyaman saat diperjalanan.

Kata Kunci: *Tour Leader, Frestour & Travel Agency*