

**PERAN TOUR LEADER DALAM MENANGANI TOUR
YANG TERHAMBAT OLEH MELETUSNYA GUNUNG
RUANG DI MANADONESIA TOURS: STUDI KASUS**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan
Pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata*

Oleh:

CHRISTINE OLIVIA LAPAS

Nim: 21063028



POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI DII USAHA PERJALANAN WISATA

TAHUN 2024

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------------------------|
| TUGAS AKHIR | i |
| ABSTRAK | ii |
| MOTTO | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PERSETUJUAAN DAN PENGESAHAN | Error! Bookmark not defined. |
| SURAT PERNYATAAN | vii |
| KEASLIAN TUGAS AKHIR | vii |
| BIODATA MAHASISWA | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 2 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 2 |
| BAB II | 4 |
| KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS | 4 |
| 2.1 Pariwisata | 4 |
| 2.2 Pengertian Manajemen Pariwisata | 4 |

| | |
|---|----|
| 2.3. Pengertian Penanganan Tour..... | 5 |
| 2.3.1. Pengertian Tour Leader | 5 |
| 2.3.2 Jenis – Jenis Tour..... | 5 |
| 2.3.3. Tugas dan Tanggung Jawab Tour Leader..... | 7 |
| 2.4 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)..... | 10 |
| BAB III | 12 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 12 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 12 |
| 3.3 Alat dan Bahan | 12 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 12 |
| BAB IV | 15 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 15 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Manadoesia Tours..... | 15 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Travel..... | 16 |
| 4.1.3 Logo Manadoesia Tours..... | 16 |
| 4.1.4 Kedudukan dan Koordinasi | 16 |
| 4.1.5 Jenis Usaha atau Kegiatan | 17 |
| 4.2 Pembahasan..... | 18 |
| 4.2.1 Standar Operasional Prosedur Manadoesia Tours | 18 |
| 4.2.2 Standar Operasional Prosedur Tour Leader..... | 20 |
| 4.2.3 Itinerary tour Malaysia-Singapore dan tour Jepang | 23 |
| 4.2.4 Penanganan Tour Malaysia-Singapore, dan Tour Jepang | 26 |
| 4.2.5 Standar Operasional Prosedur Terhadap Bencana Alam | 29 |
| BAB V | 32 |



| | |
|--------------------------------|----|
| PENUTUP | 32 |
| 5.1 Kesimpulan | 32 |
| 5.2 Saran | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA | 33 |
| LAMPIRAN LAMPIRAN | 34 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi sebuah proses berangkatnya seseorang atau lebih menuju suatu tempat meninggalkan tempat tinggalnya secara sementara Pendit (2012:20). Dalam Undang-undang No.90 Tahun 1990 dijelaskan bahwa pariwisata merupakan sebuah kegiatan perjalanan atau merupakan kegiatan yang mendeskripsikan perjalanan atau kegiatan yang dijalankan secara sukarela tanpa paksaan secara kurun waktu tertentu dengan tujuan untuk menikmati suatu tempat yang menjadi sebuah objek wisata.

Travel Agent merupakan bagian dari sarana pokok kepariwisataan, kini travel agent dapat melayani segala sesuatu yang dibutuhkan wisatawan mulai dari dokumen perjalanan, transportasi, akomodasi, makanan, asuransi, panduan jadwal perjalanan, tiket masuk wisata hingga pemandu wisata yang akan mendampingi dari awal hingga akhir perjalanan. Demi menunjang keberhasilan sebuah tour, maka sangat dibutuhkan tour leader. Sesuai dengan arti katanya dalam Bahasa Inggris "tour" yang berarti wisata dan leader yang berarti pemimpin, seorang tour leader merupakan seorang yang memimpin jalannya wisata. Pentingnya peranan yang dimiliki oleh seorang tour leader membuat keberadaannya sangat mempengaruhi jalannya sebuah tour (Yoeti,1996).

Manadonesia Tours merupakan travel agent yang ada di Kota Manado, berdiri sejak tahun 2010 dan dipimpin oleh seorang direktur yang bernama Marco David Raming. Travel ini mulai melakukan perjalanan sejak tahun 2015 dimulai dari perjalanan wisata dalam negeri, kemudian pada tahun 2016 Manadonesia Tours mulai melakukan perjalanan wisata internasional. Travel ini juga melakukan perjalanan wisata ke berbagai negara seperti Tour Malaysia- Singapore dan Tour Jepang.

Namun pada kenyataannya tidak semua tour berjalan mulus dikarenakan bencana alam seperti yang terjadi meletusnya gunung berapi di Kepulauan Tagulandang yang menyebabkan Tour Malaysia-Singapore tidak pulang sesuai rencana tour yang sudah di atur oleh travel. Demikian Tour Jepang mengalami perubahan tanggal keberangkatan serta penutupan bandara selama kurang lebih 1 minggu.

Langkah awal yang tour leader lakukan ialah memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai situasi yang terjadi kepada peserta tour untuk menghindari adanya kekuatiran dan komplain dari tamu, kemudian koordinasi dengan agen penyedia layanan maskapai penerbangan untuk mengatur perubahan rencana perjalanan yang disesuaikan dengan SOP dari Manadonesia Tours untuk memastikan perjalanan tour yang terorganisir aman dan selamat. Adapun pihak airlines memberikan beberapa pilihan kepada tour leader dan peserta tour yaitu *Reschedule* (perubahan jadwal), *Reroute* (merubah rute perjalanan) dan, *Refund* (pengembalian).

Berdasarkan masalah-masalah diatas maka peneliti mengambil judul: **“PERAN TOUR LEADER DALAM MENANGANI TOUR YANG TERHAMBAT OLEH MELETUSNYA GUNUNG RUANG DI MANADONESIA TOURS” (STUDI KASUS)**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan diatas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana peran tour leader dalam menangani tour yang diakibatkan oleh meletusnya Gunung Ruang di Kabupaten Tagulandang??

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji pentingnya seorang tour leader dalam mendampingi wisatawan saat berwisata yang mengalami bencana alam meletusnya Gunung Ruang di Kabupaten Tagulandang.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan kepada penulis tentang bagaimana peran tour leader dalam menangani/mengatasi perjalanan tour yang terhambat. Dan menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Politeknik Negeri Manado.

b. Bagi Politeknik Negeri Manado

Memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan

pariwisata dan sebagai bahan referensi dalam pengajaran di Politeknik Negeri Manado, khusus Program Studi Usaa Perjalanan Wisata.

c. Bagi Manadonesia Tours

Dapat meningkatkan lagi peran tour leader dalam meninjau perjalanan tour yang akan dilakukan.

