

**PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI BIRO
PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN
TOUR AND TRAVEL SURAKARTA**



**Diajukan untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Disusun Oleh:

Firman Febrian

C9410010

DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

FAKULTAS SASTRA DAN SENI RUPA

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2013

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING


Judul Laporan Tugas Akhir: **PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI
BIRO PERJALANAN WISATA CV.
BUMI KENTINGAN *TOUR AND*
TRAVEL SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : FIRMAN FEBRIAN

NIM : C9410010


Telah disetujui pembimbing pada tanggal

Pembimbing


Drs. Wisnu Kretarto

Mengetahui

Ketua Program D III UPW


Dra. Isnaini Wijaya W, M.Pd

NIP.195905091985032001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : **PERANAN PELAYANAN *TOUR LEADER* DI
BIRO PERJALANAN WISATA CV. BUMI
KENTINGAN *TOUR AND TRAVEL*
SURAKARTA**

Nama Mahasiswa : FIRMAN FEBRIAN
NIM : C9410010
Tanggal Ujian : 29 Juli 2013

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR
D III USAHA PERJALANAN WISATA FAKULTAS SASTRA DAN
SENI RUPA UNIVERSITA SEBELAS MARET SURAKARTA

Drs. Suharyana, M.Pd.
NIP. 195801131986031002
Ketua

(.....)

Dra. Isnaini Wijaya W, M.Pd.
NIP. 195905091985032001
Sekretaris

(.....)

Drs. Wisnu Kretarto
Penguji Utama

(.....)

Deria Adi W, S.St, M.Sc.
NIP. 1983051320130201
Penguji Pembantu

(.....)

Surakarta, Juli 2013

Dekan



Drs. Riyadi Santosa, M.Ed, Ph.D

NIP. 196003081986011001

MOTTO

- *Berfikir positif salah satu cara untuk memperbaiki keadaan.*
- *Optimisme meringankan beban hidup.*
- *Segala sesuatu harus diawali dengan niat dan doa, dijalankan dengan usaha dan mensyukuri hasilnya.*



commit to user

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

Bapak, ibu dan adik serta semua keluarga

tercinta yang selalu mendoakan dan

memberikan dukungannya selama ini.



commit to user

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed, Ph.d selaku Dekan Fakultas Sastra dan Seni Rupa UNS.
2. Dra. Hj. Isnaini W W, M.Pd selaku ketua Program D III UPW FSSR UNS.
3. Drs. Suharyana M.Pd. Selaku sekretaris Program D III UPW FSSR UNS dan pembimbing akademik selama 3 tahun.
4. Drs. Wisnu Kretarto selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dan memberikan perhatian, kesabaran dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program D III Usaha Perjalanan Wisata.

commit to user

6. Lab. Tour D III UPW FSSR UNS.
7. Bapak, ibu serta adik dan semua keluarga yang sudah memberi motivasi agar penulisan laporan ini selesai.
8. Sahabat dan teman belajar seangkatan di D III UPW FSSR UNS tanpa kecuali.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan dukungan hingga bisa menyelesaikan penulisan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan, khususnya penulis dan pembaca pada umumnya.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

ABSTRAK

FIRMAN FEBRIAN, C9410010.2013. PERANAN PELAYANAN TOUR LEADER DI BIRO PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN TOUR AND TRAVEL SURAKARTA. Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Sastra dan Seni Rupa Universitas Sebelas Maret Surakarta .

Penyusunan penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab persoalan yang dipertanyakan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui peranan pelayanan *tour leader* dalam perjalanan wisata, kendala apa saja yang dihadapi *tour leader* dalam perjalanan wisata serta bagaimana cara meningkatkan sumber daya manusia *tour leader* agar dapat mengantisipasi dan mencari solusi alternatif mengenai kendala selama perjalanan wisata yang timbul di CV. Bumi Kentingan *Tour and Travel*.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif kualitatif untuk memperoleh gambaran informasi yang berhubungan dengan peran pelayanan *tour leader* dalam perjalanan wisata. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi partisipasi, wawancara, studi pustaka dan studi dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dan disajikan secara deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pelayanan *tour leader* sangat penting dalam perjalanan wisata karena dalam perjalanan sering muncul kendala untuk itu *tour leader* mampu meminimalisasi dan mengatasi kendala serta cara meningkatkan sumber daya manusia *tour leader* agar mampu mencari solusi alternatif mengenai kendala yang timbul dalam perjalanan wisata.

Kesimpulan yang dapat diambil bahwasanya peran *tour leader* sebagai wakil dari biro perjalanan wisata yang akan berinteraksi dengan wisatawan selama perjalanan wisata mampu memberikan pelayanan, kenyamanan, kenangan sehingga terciptanya kepuasan pelanggan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian.....	10
G. Sistematika Penulisan	13
BAB II GAMBARAN UMUM CV. BUMI KENTINGAN <i>TOUR AND TRAVEL</i>	14
A. Sejarah Berdirinya CV. Bumi Kentingan <i>Tour and Travel</i>	14
B. Visi dan Misi.....	15

commit to user

	C. Maksud dan Tujuan Perusahaan.....	16
	D. Target Sasaran dan Manfaat.....	17
	E. Ruang Lingkup Kerja.....	19
	F. Kerja Sama dengan Industri Pariwisata	20
	G. Management dan Program Kerja	22
BAB III	PERANAN PELAYANAN <i>TOUR LEADER</i> DI BIRO PERJALANAN WISATA CV. BUMI KENTINGAN <i>TOUR AND TRAVEL</i>	29
	A. Pentingnya Peran TL dalam Perjalanan Wisata di CV. Bumi Kentingan <i>Tour and Travel</i>	29
	B. Kendala-Kendala yang Dihadapi TL dalam Perjalanan Wisata...52	
	C. Solusi Alternatif Mengenai Kendala-Kendala dalam Perjalanan Wisata.....	59
BAB IV	PENUTUP.....	63
	A. Kesimpulan	63
	B. Saran.....	64
	DAFTAR PUSTAKA	66
	A. Sumber Buku.....	66
	B. Sumber Internet.....	66
	LAMPIRAN.....	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Data Informan	69
Lampiran II. Pelatihan dari Pemerintah Kota Surakarta dan ASITA DPC SURAKARTA	70
Lampiran III. Sertifikat Kompetensi	71
Lampiran IV. Dokumen Perjalanan	72
Lampiran V. Peran Pelayanan <i>Tour Leader</i>	77

