

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP)
TOUR LEADER DALAM *OPEN TRIP* PULAU MENJANGAN DAN
TABUHAN DI YUK BANYUWANGI**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



**Oleh :
GEDE SAPUTRA WIRAWAN
NIM. 361993301040**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--halaman ini sengaja dikosongkan--

**PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP)
TOUR LEADER DALAM OPEN TRIP PULAU MENJANGAN DAN
TABUHAN DI YUK BANYUWANGI**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



**Tugas Akhir Ini Dibuat dan Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan
Program Studi Diploma VI Manajemen Bisnis Pariwisata dan Mencapai Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par)**

Oleh :

GEDE SAPUTRA WIRAWAN

NIM. 361993301040

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BANYUWANGI
2024**

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) dengan tepat waktu. Persembahan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari doa serta dukungan dari berbagai pihak, sehingga peneliti ingin menyampaikan terima kasih dan persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua, Bapak Gede Suwanto dan Ibu Iluh Srihandayani yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan kasih sayang selama ini.
2. Bapak M. Shofi'ul Amin, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata di PoliteknikNegeri Banyuwangi.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc selaku Ketua Program Studi ManajemenBisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
6. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah banyak membimbing penulis.
7. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1, Ibu Esa Riandy Cardias, Sp. Par., M. Sc. selaku Dosen Pembimbing 2, Bapak Masetya Mukti S. ST., M.M.selaku Dosen Penguji 1, Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku Dosen Penguji 2 penulis dalam Tugas Akhir ini. Terima kasih atas ilmu dan arahan yang telah diberikan kepada penulis serta kesabaran yang tidak henti-hentinya dalam membimbing penulis hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Rekan-rekan Program Studi Diploma IV Manajemen Bisnis Pariwisata angkatan 2019, khususnya untuk kelas A yang telah memberikan semangat dan ide kepada peneliti.
9. Seluruh narasumber yang telah memberikan arahan, dan waktu proses penelitian.
10. Segala ucapan terima kasih dan penghargaan untuk semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

--halaman ini sengaja dikosongkan--

MOTTO

“Belajar tanpa berfikir tidak ada gunanya, tapi berfikir tanpa belajar sangat berbahaya!”

Ir. Soekarno

“Zona nyaman selalu menghadirkan ketenangan, tak semua siap menghadapi guncangan”

Najwa Shihab

“Lakukan kewajibanmu, karena tindakan memang lebih baik daripada tidak bertindak”

Bhagavad Gita

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”

Susi Pudjiastuti

“Jangan lupa, memanusiakan manusia”

Penulis

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gede Saputra Wirawan

Nim : 361993301040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan *Standard Operational Procedure (SOP) Tour Leader dalam Open Trip Pulau Menjangan dan Tabuhan di Yuk Banyuwangi*”** adalah benar-benar karya saya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan institusi manapun, serta bukan karya jiplakan atau plagiat. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya paksaan dan tekanan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari isi pernyataan ini tidak benar.

Banyuwangi, 26 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Gede Saputra Wirawan

NIM. 361993301040

--halaman ini sengaja dikosongkan--

HALAMAN PENGESAHAN

PERANCANGAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE* (SOP) *TOUR*
LEADER DALAM *OPEN TRIP* PULAU MENJANGAN DAN TABUHAN DI
YUK BANYUWANGI

Tugas Akhir Disusun unruk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) Politeknik Negeri Banyuwangi

Oleh

Gede Saputra Wirawan
Nim. 361993301040

Tanggal Ujian: 11 JUN 2024

Menyetujui:

Pembimbing 1 : Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.

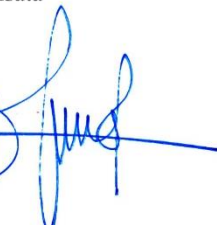
Pembimbing 2 : Esa Riandy Cardias, S.Par., M.Sc.

Penguji 1 : Masetya Mukti, S.ST., M.M.

Penguji 2 : Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST.



Mengesahkan,
Ketua Jurusan Pariwisata



Adetia Prananda Putra, S.ST., M.M.
NIP. 198912262018031001

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen
Bisnis Pariwisata



Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc.
NIP. 199006142022031003

--halaman ini sengaja dikosongkan--

**PERANCANGAN STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) TOUR
LEADER DALAM OPEN TRIP PULAU MENJANGAN DAN TABUHAN DI YUK
BANYUWANGI**

Nama : Gede Saputra Wirawan
NIM : 361993301040
Dosen Pembimbing : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
2. Esa Riandy Cardias, S. Par., M. Sc.

ABSTRAK

Pariwisata merupakan industri yang sedang berkembang pesat di Indonesia merupakan industri yang juga memiliki dampak *multiplier effect*, artinya keberhasilan pembangunan dibidang pariwisata akan mendorong pada bidang lainnya untuk berkembang. Perjalanan ke tempat wisata tidak lengkap jika tidak ada pemandu wisata, *Tour leader* adalah orang yang bertugas memimpin dan memandu pelaksanaan suatu kegiatan wisata dari persiapan sampai akhir. Banyuwangi memiliki usaha perjalanan wisata salah satunya meliputi Yuk banyuwangi adalah tour organizer di Banyuwangi yang terdaftar dari PT. Pratama Wisata Lintasnusa dan melayani berbagai banyak agenda perjalanan, Event, MICE, Outbond. *Open Trip* Pulau Menjangan dan tabuhan yang merupakan paket *trip* dari Yukbanyuwangi telah dipercaya sejak 2014. Hingga kini merupakan paket utama yang ada di trip Yuk banyuwangi. Sehingga dilakukan penelitian ini menghasilkan dokumen *Standard Operating Procedure Tour Leader* dalam *Open Trip* Pulau Menjangan dan Tabuhan di Yuk Banyuwangi tertulis yang terstruktur agar pelaksanaan kegiatan *open trip* dapat lebih terfokus dan dapat terlaksana dengan cepat, tepat dan terkendali, dikarenakan dalam prosedur open trip saat ini belum memiliki acuan SOP yang tertulis dari perusahaan serta Tour Leader yang bertugas berganti ganti tidak menjadi pekerja tetap (*Freelance*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode analisis kesenjangan *GAP Analysis* antara kondisi eksisting dibandingkan dengan kondisi ideal serta dalam proses tahapan verifikasi, simulasi uji coba SOP dan tahapan validasi untuk memastikan hasil dari SOP yang terbentuk sudah sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta dapat diterapkan oleh Tour Leader dalam open trip. Dimana penyusunan dokumen SOP dilakukan sesuai dengan membandingkan kondisi terkini dengan kondisi ideal menurut SKKNI kependudukan wisata nomor 221 tahun 2023 dalam unit melakukan pemanduan di objek wisata. Berfokus pada pelaksanaan open trip pulau menjangan dan tabuhan di Yuk Banyuwangi.

Kata kunci: *Pulau Menjangan dan Tabuhan, Tour Leader, SOP, Gap Analysis, Yuk Banyuwangi.*

--halaman ini sengaja dikosongkan--

DESIGN OF STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE (SOP) TOUR LEADER IN OPEN TRIP MENJANGAN AND TABUHAN ISLANDS IN YUK BANYUWANGI

Student Name : Gede Saputra Wirawan
Student Identity Number : 361993301040
Supervisors : 1. Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si.
2. Esa Riandy Cardias, S. Par., M. Sc.

ABSTRACT

Tourism is an industry that is developing rapidly in Indonesia, an industry that also has a multiplier effect, meaning that successful development in the tourism sector will encourage other fields to develop. A trip to a tourist attraction is incomplete if there is no tour guide. A tour leader is a person whose job is to lead and guide the implementation of a tourist activity from preparation to the end. Banyuwangi has a tourist travel business, one of which includes Yuk Banyuwangi, a tour organizer in Banyuwangi registered with PT. Pratama Wisata Lintasnusa and serves various travel agendas, events, MICE, outbound. The Menjangan Island Open Trip and Tabuhan is a trip package from Yukbanyuwangi that has been trusted since 2014. Until now, it is the main package on the Yuk Banyanyuwangi trip. So that this research was carried out to produce a written Standard Operating Procedure Document for Tour Leaders in the Menjangan and Tabuhan Island Open Trip in Yuk Banyuwangi which is structured so that the implementation of open trip activities can be more focused and can be carried out quickly, precisely and under control, because the current open trip procedure does not yet exist. have a written SOP reference from the company and the Tour Leader whose job is to change and not become a permanent employee (Freelance). This research uses a qualitative approach using the GAP Analysis gap analysis method between existing conditions compared to ideal conditions as well as in the process of verification stages, SOP trial simulations and validation stages to ensure the results of the SOPs that are formed are in accordance with the company's needs and can be implemented by the Tour Leader on an open trip. Where the preparation of SOP documents is carried out in accordance with comparing current conditions with ideal conditions according to SKKNI for tourist guiding number 221 of 2023 in units conducting scouting at tourist attractions. Focusing on implementing an open trip to Menjangan Island and Tabuhan Island in Yuk Banyuwangi

Keywords: *Island Menjangan and Tabuhan, Tour Leader, SOP, Gap Analysis, Yuk Banyuwangi.*

--halaman ini sengaja dikosongkan--

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Strategi Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Melalui Kearifan Lokal Di Desa Patoman, Kabupaten Banyuwangi”.

Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma IV Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi. Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan Laporan Tugas Akhir.

Terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih bagi semua pihak yang telah membantu baik secara materi maupun non materi dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini hingga selesai. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak M. Shofi’ul Amin, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Banyuwangi.
2. Bapak Abdul Rohman, S.T., M.T selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik Politeknik Negeri Banyuwangi.
3. Bapak Adetiya Prananda Putra, S.ST., M.M. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
4. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi.
5. Bapak Ahmadintya Anggit Hanggraito, S.A.B., M.Sc. selaku Koordinator Tugas Akhir Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Banyuwangi yang telah banyak membimbing penulis.
6. Ibu Aprilia Divi Yustita, S.Si., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 1, Ibu Esa Riandy Cardias, Sp. Par., M. Sc. selaku Dosen Pembimbing 2, Bapak Masetya Mukti S. ST., M.M. selaku Dosen Penguji 1, Bapak Aditya Wiralatief Sanjaya, S.ST., M.ST. selaku Dosen Penguji 2 penulis dalam Tugas Akhir ini. Terima kasih atas ilmu dan arahan yang telah diberikan kepada penulis serta kesabaran yang tidak henti-hentinya dalam membimbing penulis hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Banyuwangi pada umumnya, Bapak dan Ibu Dosen Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata pada khususnya.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan dan bimbingan.
9. Rekan-rekan Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata angkatan 2020.
10. Seluruh narasumber yang telah memberikan arahan, dan waktu proses penelitian.
11. Segala ucapan terima kasih dan penghargaan untuk semua orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa setiap manusia memiliki kemampuan berfikir yang berbeda- beda dalam mengkaji suatu permasalahan. Banyak kekurangan yang ada di dalam Laporan Tugas Akhir ini. Penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir yang telah dibuat dapat bermanfaat bagi yang membaca dan adanya timbal balik dari pembaca untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Banyuwang 09 Mei 2024

Gede Saputra Wirawan
NIM. 361993301040

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO	xi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN	ix
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	<i>xiii</i>
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
DAFTAR TABEL	xxiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan.....	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Batasan Masalah.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pariwisata	7
2.1.2 Biro Perjalanan Wisata.....	7
2.1.3 Tour Leader.....	8
2.1.4 Proses Pemandu Wisata	9
2.1.5 Wisatawan.....	10
2.1.6 Standard Operational Procedure (SOP).....	11
2.1.7 Unsur Unsur Standard Operational Procedure (SOP)	11
2.1.8 Format Penyusunan Standard Operational Procedure (SOP).....	13
2.1.9 Tujuan dan Manfaat Standard Operational Procedure (SOP)	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
BAB 3 METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.1.1. Lokasi Penelitian.....	19
3.1.2. Waktu Pemikiran Penelitian.....	19
3.2. Pendekatan Penelitian	20
3.3. Teknik Pengumpulan Data	20

3.4 Penentuan Narasumber Dalam Memilih Subjek Penelitian.....	22
3.5 Instrumen Penelitian.....	23
3.6 Teknik Analisis Kesenjangan (GAP)	24
3.7 Kerangka Pemikiran	27
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Hasil Penelitian.....	29
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	30
4.1.3. Struktur Organisasi	31
4.2. Kondisi Eksisting Prosedur Tour Leader	33
4.3. Kondisi Ideal Prosedur Tour Leader	35
4.4 Analisis Kesenjangan GAP	37
4.5 Identifikasi Perubahan	39
4.6 Identifikasi Dampak	41
4.7 Penyusunan Standar Operational Procedure SOP	41
4.8 Hasil Pengujian Standar Operational Procedure SOP	44
BAB 5 PENUTUP	49
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Piagam Penghargaan	3
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian Yuk Banyuwangi	19
Gambar 3.2 Kerangka Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Kantor Yuk Banyuwangi	29
Gambar 4.2 Struktur organisasi kantor Yuk Banyuwangi.....	31
Gambar 4.3 Dokumen SOP Tour Leader di Yuk Banyuwangi.....	46
Gambar 4.4 Form Verifikasi SOP Tour Leader Oleh Head Of Operational.....	47
Gambar 4.6 Form Validasi SOP Tour Leader Oleh Chief Executive Officer CEO	49
Gambar 4.6 Form Simulasi SOP	50

--halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman wawancara CEO	57
Lampiran 2	Pedoman wawancara Head Of Operational	59
Lampiran 3	Pedoman wawancara Tour Leader	63
Lampiran 4	Pedoman wawancara Kapten Kapal	67
Lampiran 5	Verifikasi Head Of Operational	71
Lampiran 6	Validasi Chief Executife Office	73
Lampiran 7	Sekenario SOP Tour Leader	75
Lampiran 8	Dokumentasi	78
Lampiran 9	SKKNI Kepemanduan wisata	81
Lampiran 10	Biografi Penulis	83

--halaman ini sengaja dikosongkan--

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Jadwal Perkiraan Penelitian	20
Tabel 4.1 SKKNI Kepemanduan Wisata nomor 221 tahun 2023	37
Tabel 4.2 Analisis Kesenjangan Prosedur SOP Tour Leader	38
Tabel 4.3 Identifikasi Perubahan.....	41
Tabel 4.4 Keterangan Diagram Air (<i>Flowchaert</i>)	43

