

SKRIPSI

**ANALISIS PERAN *TOUR LEADER* DALAM
MENGHADAPI PERMASALAHAN OPERASIONAL
SAAT PELAKSANAAN *OPEN TRIP* DI PT. SRI VARIA
WISATA**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Natashya Dewanti
NPM 062240612794**

Dosen Pembimbing:

**Dra. Risnawati, M.Pd.
NIP 196804011994032001**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002**

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

SKRIPSI

**ANALISIS PERAN *TOUR LEADER* DALAM
MENGHADAPI PERMASALAHAN OPERASIONAL
SAAT PELAKSANAAN *OPEN TRIP* DI PT. SRI VARIA
WISATA**



**Untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Studi
D-IV Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Natashya Dewanti
NPM 062240612794**

Dosen Pembimbing:

**Dra. Risnawati, M.Pd.
NIP 196804011994032001**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002**

**D-IV USAHA PERJALANAN WISATA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi:

ANALISIS PERAN TOUR LEADER DALAM MENGHADAPI PERMASALAHAN OPERASIONAL SAAT PELAKSANAAN OPEN TRIP DI PT. SRI VARIA WISATA disusun oleh **Natashya Dewanti (NIM 062240612794)** telah disetujui oleh pembimbing untuk dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi.

Pembimbing 1



Dra. Risnawati, M.Pd.
NIP 196804011994032001

Pembimbing 2



Ummasyroh, S.E., M.Ed.M.
NIP 196106051989032002

HALAMAN PENGESAHAN

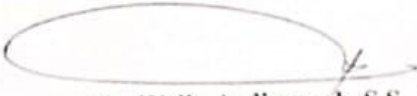
Judul Skripsi:

ANALISIS PERAN TOUR LEADER DALAM MENGHADAPI PERMASALAHAN OPERASIONAL SAAT PELAKSANAAN OPEN TRIP DI PT. SRI VARIA WISATA disusun oleh **Natashya Dewanti (NIM 062240612794)** telah dipertanggungjawabkan dalam Seminar Skripsi di hadapan dosen penguji pada Kamis, 15 Juni 2016.

	Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Penguji	Dra. Risnawati, M.Pd. NIP 196804011994032001	
Anggota Penguji 1	Achmad Leofaragusta KK, SE., M.MPar., CSES., CHCS. NIP 197208102006041002	
Anggota Penguji 2	Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si. NIP 198602262015042003	
Anggota Penguji 3	Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D. NIP 197108252005012001	

Disetujui oleh:

Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata
Politeknik Negeri Sriwijaya


Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd.
NIP 197408172006041001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Natashya Dewanti

NPM : 062240612794

Tahun Masuk : 2022

Program Studi : D-IV Usaha Perjalanan Wisata

Menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini tidak mengandung bagian apa pun dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di Perguruan Tinggi mana pun. Selain itu, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh pihak lain/instansi, kecuali yang telah dikutip secara benar dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Saya dengan ini menyatakan bahwa dokumen Skripsi ini bebas dari segala unsur plagiarisme. Apabila di kemudian hari Skripsi ini terbukti merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat pihak lain sebagai milik saya, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 15 Juni 2026



Natashya Dewanti

NPM 062240612794

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

" Good things take time. Great things take courage."

Saya Persembahkan Kepada:

- ✓ Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dalam pembuatan skripsi ini
- ✓ Kedua Orang Tua tercinta
- ✓ Para Dosen yang saya hormati
- ✓ Teman seperjuangan UPW Angkatan 2022
- ✓ Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan operasional yang terjadi saat pelaksanaan *open trip* di PT. Sri Varia Wisata, mengkaji peran *tour leader* dalam menghadapi permasalahan tersebut, serta mengetahui dampak peran *tour leader* terhadap kelancaran operasional *open trip*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap manajer operasional, *tour leader*, dan peserta *open trip* yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan operasional yang terjadi selama pelaksanaan *open trip* meliputi manajemen waktu dan jadwal perjalanan, koordinasi dan komunikasi, pelayanan dan fasilitas, serta karakteristik dan perilaku peserta. Dalam menghadapi berbagai permasalahan tersebut, *tour leader* berperan sebagai koordinator, komunikator, fasilitator, pemimpin kelompok, dan pemecah masalah (*problem solver*) melalui persiapan perjalanan, koordinasi dengan pihak terkait, pengambilan keputusan di lapangan, pengelolaan peserta, serta penanganan keluhan dan kondisi darurat. Peran tersebut memberikan dampak positif terhadap kelancaran operasional *open trip*, yang ditunjukkan melalui meningkatnya kepuasan dan loyalitas peserta, terjaganya kelancaran perjalanan saat terjadi kendala, serta adanya kontribusi terhadap perbaikan sistem operasional perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa *tour leader* memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional *open trip* dan mendukung keberhasilan pelaksanaan perjalanan wisata di PT. Sri Varia Wisata.

Kata kunci: *open trip*, operasional perjalanan wisata, permasalahan operasional, *tour leader*

ABSTRACT

This study aims to analyze operational problems that occur during the implementation of open trips at PT. Sri Varia Wisata, examines the role of tour leaders in dealing with these problems, and finds out the impact of the role of tour leaders on the smooth operation of open trips. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation of operational managers, tour leaders, and open trip participants selected using purposive sampling techniques. Data analysis uses the Miles, Huberman, and Saldaña model which includes data condensation, data presentation, and conclusion drawing and verification. The results of the study showed that operational problems that occurred during the implementation of the open trip included time and schedule management, coordination and communication, services and facilities, as well as the characteristics and behavior of participants. In dealing with these various problems, tour leaders play the role of coordinators, communicators, facilitators, group leaders, and problem solvers through travel preparation, coordination with related parties, decision-making in the field, participant management, and handling complaints and emergency conditions. This role has a positive impact on the smooth operation of open trips, which is shown through increasing participant satisfaction and loyalty, maintaining smooth travel when obstacles occur, and contributing to the improvement of the company's operational system. Based on the results of the research, it can be concluded that tour leaders have a very important role in maintaining the smooth operation of open trips and supporting the successful implementation of tourist trips at PT. Sri Varia Wisata.

Keywords: operational problems, open trip, tour leader, tour travel operations

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. H. Irawan Rusnadi, M.T., Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd., Wakil Direktur I Bidang Akademik beserta jajarannya.
3. Bapak Dr. Welly Ardiansyah, S.S., M.Pd., Ketua Jurusan Bahasa dan Pariwisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Alde Dyanrini, Pimpinan PT. Sri Varia Wisata yang telah memberikan izin, informasi, serta membantu penulis selama pelaksanaan penelitian.
5. Ibu Alditia Detmuliati, S.ST., M.M.Par., Koordinator Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dra. Risnawati, M.Pd., Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ummasyroh, S.E., M.Ed.M., Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa bimbingan dan ilmu yang diberikan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini.
8. Ibu Dra. Risnawati, M.Pd., Bapak Achmad Leofaragusta K K, S.E., M.M.Par., CSES., CHCS., Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., dan Ibu Sri Gustiani, S. Pd., M.TESOL., Ed.D., Sebagai Dosen Penguji dan juga memberikan arahan, bimbingan, serta ilmu selama proses penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen dan Staf Jurusan Bahasa dan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu

pengetahuan, pengalaman, serta bimbingan kepada penulis selama menempuh pendidikan.

10. Kedua orang tua penulis tercinta, Ibunda Ari Kusmiarti dan Ayahanda Iwan, serta saudara penulis M. Bimantara Cakra, yang selalu hadir dengan doa, kasih sayang, dukungan, dan kepercayaan yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, perhatian, kesabaran, dan cinta yang telah diberikan selama ini.
11. Sahabat-sahabat penulis yaitu Caca, Via, Cindi, Dhei, dan Zulfani, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih atas segala dukungan, doa, motivasi, kebersamaan, serta canda tawa yang telah diberikan selama ini.
12. Teman-teman seperjuangan kelas BPB Angkatan 2022, yang telah bersama-sama melewati berbagai proses, tantangan, dan pengalaman selama masa perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang telah diberikan kepada penulis.
13. Untuk diri penulis sendiri, Natashya Dewanti, terima kasih telah mampu bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak memilih untuk menyerah meskipun dihadapkan pada berbagai kesulitan, keraguan, dan tantangan selama proses perkuliahan maupun penyusunan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, doa, dan kontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah diberikan dengan pahala, keberkahan, dan kemudahan dalam setiap urusan. Aamiin Ya Rabbal 'Alamin.

Palembang, 29 Juni 2026

Penulis

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Peran *Tour leader* dalam Menghadapi Permasalahan Operasional saat Pelaksanaan *Open trip* di PT. Sri Varia Wisata” dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Bahasa dan Pariwisata, Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berbagai permasalahan operasional yang terjadi selama pelaksanaan *open trip*, seperti keterlambatan peserta, perubahan jadwal perjalanan, kendala koordinasi, serta ketidaksesuaian fasilitas yang dapat memengaruhi kelancaran perjalanan wisata. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan operasional yang terjadi, peran *tour leader* dalam menghadapinya, serta dampaknya terhadap kelancaran operasional *open trip* di PT. Sri Varia Wisata.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi masukan bagi PT. Sri Varia Wisata, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan peran *tour leader* dan operasional perjalanan wisata.

Palembang, 29 Juni 2026

Natashya Dewanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Secara Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Secara Praktis	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Kajian Teori.....	13
2.2.1 Biro Perjalanan Wisata.....	13
2.2.2 <i>Tour Leader</i>	14
2.2.1.1 Peran dan Fungsi <i>Tour Leader</i>	16
2.2.1.2 Strategi <i>Tour Leader</i>	17
2.2.3 <i>Open Trip</i>	18

2.2.3.1	Permasalahan Operasional <i>Open Trip</i>	19
2.3	Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Objek, Lokasi, dan Periode Penelitian	23
3.1.1	Objek	23
3.1.2	Lokasi	23
3.1.3	Periode Penelitian.....	23
3.2	Jenis dan Sumber Data	24
3.2.1	Data Primer	24
3.2.2	Data Sekunder	24
3.3	Teknik Pengumpulan Data	24
3.3.1	Wawancara	25
3.3.2	Observasi	31
3.3.3	Dokumentasi.....	32
3.3.4	Studi Pustaka	33
3.4	Teknik Analisis Data	34
3.4.1	Data <i>Collection</i> (Pengumpulan Data)	35
3.4.2	Data <i>Condensation</i> (Kondensasi Data)	35
3.4.3	Data <i>Display</i> (Penyajian Data).....	36
3.4.4	<i>Conclusion Drawing and Verification</i> (Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan)	36
3.5	Validasi Data	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Hasil Penelitian.....	39
4.1.1	Peran <i>Tour leader</i> Terhadap Kelancaran <i>Open trip</i>	39
4.1.1.1	Tour Leader sebagai Pemimpin Perjalanan Wisata	39
4.1.1.2	Tour Leader sebagai Koordinator Perjalanan	40
4.1.1.3	Tour Leader sebagai Pemberi Informasi.....	42
4.1.1.4	Tour Leader sebagai Problem Solver	42

4.1.2	Permasalahan Operasional yang Terjadi saat Pelaksanaan <i>Open trip</i>	43
4.1.2.1	Manajemen Waktu dan Jadwal Perjalanan	44
4.1.2.2	Permasalahan Koordinasi dan Komunikasi	44
4.1.2.3	Permasalahan Layanan dan Fasilitas	45
4.1.2.4	Permasalahan Karakteristik dan Perilaku Peserta.....	46
4.1.3	Peran atau Upaya <i>Tour leader</i> dalam Menghadapi Permasalahan Operasional	46
4.1.3.1	Melakukan Persiapan dan Antisipasi Sebelum Keberangkatan	47
4.1.3.2	Melakukan Koordinasi Aktif dengan Berbagai Pihak.....	47
4.1.3.3	Melakukan Penyesuaian dan Pengambilan Keputusan di Lapangan	48
4.1.3.4	Pengelolaan Komunikasi dan Hubungan antar Peserta.....	48
4.1.3.5	Menangani Keluhhan dan Situasi Darurat Peserta.....	49
4.2	Pembahasan	51
4.2.1	Analisis Peran <i>Tour leader</i> Terhadap Operasional <i>Open trip</i>	51
4.2.1.1	Tour Leader sebagai Pemimpin Perjalanan Wisata	51
4.2.1.2	Tour Leader sebagai Koordinator Perjalanan	53
4.2.1.3	Tour Leader sebagai Pemberi Informasi.....	55
4.2.1.4	Tour Leader sebagai Problem Solver	56
4.2.2	Analisis Permasalahan Operasional yang Terjadi saat Pelaksanaan <i>Open trip</i> di PT. Sri Varia Wisata	57
4.2.2.1	Manajemen Waktu dan Jadwal Perjalanan	57
4.2.2.2	Permasalahan Koordinasi dan Komunikasi	58

4.2.2.3	Permasalahan Layanan dan Fasilitas	59
4.2.2.4	Permasalahan Karakteristik dan Perilaku Peserta.....	60
4.2.3	Analisis Peran atau Upaya <i>Tour leader</i> dalam Menghadapi Permasalahan Operasional	61
4.2.3.1	Melakukan Persiapan dan Antisipasi Sebelum Keberangkatan	62
4.2.3.2	Melakukan Koordinasi Aktif dengan Berbagai Pihak.....	63
4.2.3.3	Melakukan Penyesuaian dan Pengambilan Keputusan di Lapangan	64
4.2.3.4	Pengelolaan Komunikasi dan Hubungan antar Peserta.....	65
4.2.3.5	Menangani Keluhhan dan Situasi Darurat Peserta.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran	68
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	21
Gambar 3.1 Model Analisis Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña	35

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Profil Informan Penelitian.....	26
Tabel 3.2 Kisi-kisi Instrumen Wawancara Informan <i>Tour leader</i>	28
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Wawancara dengan Informan Manager Operasional	29
Tabel 3.4 Kisi-kisi Instrumen Wawancara dengan Informan Peserta <i>Open trip</i> ..	30
Tabel 3.5 Pedoman Observasi Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Kesimpulan Hasil Penelitian.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
- Lampiran 7 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
- Lampiran 8 Rekomendasi Sidang Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Revisi Sidang Skripsi
- Lampiran 10 Lembar Pelaksanaan Revisi
- Lampiran 11 Jurnal Wawancara
- Lampiran 12 Jurnal Observasi
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Lembar Hasil Turnitin