

INTISARI

Industri pariwisata di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat. Kunjungan wisatawan mancanegara yang selalu meningkat didukung oleh program pemerintah Indonesia dalam meningkatkan jumlah kunjungan setiap tahunnya. Bentuk kunjungan wisatawan mancanegara yang cukup populer adalah kegiatan *land tour* yang berbasis *cruises lines*. Kegiatan ini merupakan kerjasama antara perusahaan kapal pesiar dan perusahaan usaha jasa pariwisata lokal. Kegiatan *land tour* akan dilakukan selama di daratan dengan durasi tertentu dan jenis paket wisata yang bervariasi saat kapal bersandar di pelabuhan.

Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang manajemen operasional wisatawan mancanegara dalam kegiatan *land tour* untuk penumpang kapal pesiar. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kegiatan *land tour* yang dilakukan oleh Cruise Asia by Destination Asia Indonesia. Penulis dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data yang dilakukan menggunakan metode observasi partisipatoris, wawancara, dokumentasi, dan turut berperan langsung dalam kegiatan. Proses manajemen operasional yang dilaksanakan terbagi menjadi tiga tahapan yaitu persiapan pra-kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi pasca kegiatan.

Kata kunci: manajemen operasional, wisatawan mancanegara, *land tour*, kapalpesiar, Cruise Asia.

ABSTRACT

The tourism industry in Indonesia is experiencing rapid growth. Tourist arrivals are always increasing supported by the Indonesian government program to increase the number of visits each year. The form of foreign tourist arrivals that are quite popular is the activity of land tour based on cruises lines. This event is a partnership between the company of cruise ship and the companies of local tourism businesses. The activities will be performed during the tour land on the tourism object with a specific duration and type of tour packages when the cruise ship leaned at the port.

This final assignment examines the operational management of foreign tourists in the activities of land tour for cruise ship passengers. The studies which aimed to find out the activities undertaken by land tour Cruise Asia by Destination Asia Indonesia. In this final assignment the writer used qualitative research methods. The process of data collection conducted with the method of taking of participatory observation, interviewing, taking documentation, and participating directly in the activities. Operational management processes are carried out is divided into three stages, namely preparation of pre-activities, implementation of the activities and post-activity evaluation.

Keywords: operational management, foreign tourists, land tour, cruise ship, Cruise Asia.