

INTISARI

Industri pariwisata mengalami kemajuan pesat selama satu dekade terakhir. Ditandai dengan pergeseran kebutuhan wisata yang bukan lagi dianggap sebagai kebutuhan tersier, nilainya bergeser menjadi kebutuhan primer seiring dengan pertumbuhan industri pariwisata yang kian membaik di setiap tahunnya. Salah satu bentuk kegiatan wisata yang diminati oleh wisatawan mancanegara adalah *cruise lines*. Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang manajemen operasional wisatawan mancanegara dalam kegiatan *cruise lines*. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui alur kegiatan *cruise lines* yang dioperasikan oleh Tim Cruise Asia by Destination Asia Indonesia secara detail.

Dalam pelaksanaannya penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data yang dilakukan mencakup metode observasi partisipatoris, wawancara dan dokumentasi. Penulis turut berperan langsung dalam kegiatan *cruise lines* sehingga penulis dapat menganalisis rumusan masalah yang ada menjadi sebuah kesimpulan dalam penelitian ini.

Setelah dilakukan penelitian dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional kegiatan *cruise lines* adalah suatu proses yang melibatkan berbagai aspek yang terdiri dari sumber daya manusia maupun jasa-jasa pemasok seperti restoran, destinasi wisata, hotel dan armada transportasi. Proses yang dilakukan terbagi dalam tiga tahapan, yaitu: persiapan pra kegiatan, pelaksanaan kegiatan dan evaluasi pascakegiatan.

Kata Kunci: Manajemen Operasional, Kapal Pesiar, Paket Wisata, Cruise Asia, Wisatawan Mancanegara

ABSTRACT

Tourism industry has increased rapidly for the last ten years. Marked by the change of tourism value from tertiary needs become a primary needs along with tourism industry growth better every year. One of those tourism activities that foreign tourist interested to is cruise lines. This research is reviewing about operating managerial of foreign tourist on cruise lines activity. This research aimed to know the flow of cruise lines activity which operated by Cruise Asia by Destination Asia Indonesia.

This research was using qualitative approach. The data was collected by using participatory observation, interviews and documentation. The writer had a role directly on cruise lines activity, so that the writer has capability to analyze the problems become a research conclusion.

The conclusion of this research is that cruise lines activity operating managerial is a process that involve various aspect consist of human resources and vendors such as restaurant, tourism destination, hotel accommodation and transportation. The process was consisted into 3 parts: pre tour, tour in process and evaluation post tour.

Keywords: Operational Management, Cruise Lines, Tour Package, Cruise Asia, Foreign Tourist