

INTISARI

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang diandalkan di Indonesia. Hal ini terbukti pariwisata telah memberikan kontribusi yang sangat besar yaitu sebagai penyumbang devisa terbesar kedua di Indonesia setelah minyak dan gas bumi. Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang Peran *tour operator* dalam pelaksanaan paket wisata *city tour* Yogyakarta dengan tamu dari rombongan forum peningkatan kinerja bank BRI divisi sekretariat kantor pusat Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara rinci dan detail seperti apa peran *tour operator* dalam perencanaan dan pelaksanaan paket wisata *city tour* Yogyakarta di Kirana tour Yogyakarta

Penulis menggunakan analisis deskriptif dan juga metode penelitian data kualitatif yang diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data seperti observasi langsung, wawancara dengan orang-orang yang terlibat dalam sebuah perjalanan wisata di Kirana Tour itu sendiri dan juga studi pustaka, sehingga dengan adanya penelitian langsung kemudian penulis dapat menganalisa mengenai rumusan masalah yang menjadi kesimpulan dalam permasalahan pada penelitian ini.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah bahwa peran seorang *tour operator* di Kirana Tour mulai dari proses perencanaan hingga pelaksanaan teknis di lapangan pada saat *tour* kali ini sudah cukup baik dan membuat konsumen merasa nyaman sehingga tertarik untuk menggunakan jasa pelayanan dari Kirana Tour di lain waktu.

Kata kunci : *Tour Operator*, operasional tur, KiranaTour

ABSTRACT

Tourism is one of the sectors relied in Indonesia. It can be proven when tourism has provided the great contribution; tourism is the second biggest foreign exchange contributor in Indonesia after oil and gas. This Final Report analyzes on the role of tour operator in implementing city tour package of Yogyakarta for guests of group of forum of capacity building of Secretary Division of BRI Bank of Head Office Jakarta. This study is aimed to figure out in detailed on what the roles of tour operator are in planning and implementing city tour package of Yogyakarta of Kirana Tour, Yogyakarta

The writer applies descriptive analysis and also qualitative data method obtained through several techniques of data collection such as direct observation, interview with involved people in the tour of Kirana Tour and also desk research. Therefore, by implementing the direct study, the writer could also analyze the problem formulations which become the conclusion of the research problems.

The conclusion taken from this research is the roles of a tour operator of Kirana Tour has started from the planning process until the technical implementation in field when the tour is considered appropriate and comfortable for the customers; as a consequence, the customers are interested to use the service from Kirana Tour next time.

Keywords : *Tour Operator, Operational Tour, Kirana Tour*