

INTISARI

Pada umumnya sebuah usaha didirikan untuk mencapai tujuan ekonomi dan tujuan sosial. Tujuan ekonomi yaitu untuk memperoleh *profit*, laba, maupun keuntungan. Sedangkan tujuan sosial adalah untuk memberikan pelayanan pada konsumen dan kesejahteraan untuk karyawan. Namun Hoshizora Tour adalah suatu perusahaan dalam industri pariwisata yang memiliki suatu tujuan sosial lain yaitu mendukung kegiatan sosial dalam bidang pendidikan. Keuntungan yang diperoleh tidak hanya akan digunakan untuk keberlangsungan operasional perusahaan tapi akan didistribusikan untuk mendukung kegiatan pendidikan. Laporan Tugas Akhir ini mengkaji tentang manajemen operasional Hoshizora Tour. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara rinci seperti apa manajemen operasional Hoshizora Tour dalam mendukung kegiatan sosial bidang pendidikan.

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif yang diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data seperti observasi dan berpartisipasi langsung dalam aktivitas kerja, wawancara dengan direktur eksekutif dan bagian keuangan. Serta melakukan studi literatur dan dokumentasi untuk menguatkan hasil penelitian di Hoshizora Tour. Sehingga dengan adanya penelitian langsung penulis dapat menganalisis mengenai rumusan masalah yang menjadi kesimpulan dalam permasalahan pada penelitian ini.

Adapun hasil penelitian dari penulisan Tugas Akhir ini penulis mengetahui bahwa manajemen operasional Hoshizora Tour dalam mendukung kegiatan sosial bidang pendidikan dapat dilihat dari manajemen keuangan dengan adanya bentuk *sponsorship* sebagai wujud dukungan Hoshizora Tour dalam kegiatan sosial tersebut. Strategi pemasaran yang tepat dengan menunjukkan bahwa Hoshizora Tour adalah perusahaan sosial dengan tidak mengesampingkan komitmen untuk memberikan pelayanan dan produk terbaik juga menjadi satu proses yang berkesinambungan dan efektif bagi keberlanjutan usaha Hoshizora Tour.

Kata kunci : industri pariwisata, biro perjalanan wisata, manajemen operasional

ABSTRACT

In general, a company established to achieve economic and social goals. The economic purpose is to obtain profit or advantage. While social purpose is to provide services to consumers and welfare for employees. However Hoshizora Tour is a company in the tourism industry which has another social purpose, namely to support social activities in the field of education. Gains derived not only be used for operations of the company but will be distributed to support educational activities. This final report examines the operational management Hoshizora Tour. This study aims to find out in detail what kind of operational management Hoshizora Tour in supporting social activities in the field of education.

The authors use qualitative data collection techniques that acquired through various data collection techniques such as observation and directly participate in work activities, interviews with the executive director and the finance officer. As well as studying literature and documentation to corroborate the results of research in Hoshizora Tour. So with the direct study, the authors could analyze the the problem formulation that be the conclusion in this issue.

The research results of this final project knowing that the operational management Hoshizora Tour in support of social education activities can be seen from financial management to the form of sponsorship as a form of support Hoshizora Tour in social activities. Right marketing strategy by showing that Hoshizora Tour is a social enterprise with not rule out the commitment to provide the best service and products also become a continuous process and effective for business sustainability effort.

Key word: *tourism industry, travel agent, operational management*