

ABSTRACT

Arizan Ghazi Al Ghiffari, 2131066032, 2024. *The Roles of Tour Guides on Industrial Excursion at PT INKA (Persero)*. English Diploma Three Program, Business Administration Department, State Polytechnic of Malang.

During visiting in tourism, visitors need a tour guide who can guide, show the way to the attractions, and explain regarding the site. Tour guides have crucial role that can affect visitors' experience. In this final project, the writer took framework about the roles of tour guides on industrial excursion at PT INKA (Persero). The problem of the report was how the implementation of tour guide's roles on industrial excursion at PT INKA (Persero) are. In writing this report, the writer used descriptive qualitative research methods that covers from observation, documentation, and interview as valid data to support the research. The results of the report showed that the tour guides during industrial excursion at PT INKA (Persero) has been implemented several roles, such as: the tour guides as access mediator to attractions, the tour guides as information mediator, and the tour guides as social interaction mediator. The tour guides provided an access to the workshop, explained regarding PT INKA (Persero) and workshop information using understandable and communicative way. So that the visitors felt convenient and keep informative during industrial excursion.

Keyword: Tourism, Tour guides, Roles

ABSTRAK

Arizan Ghazi Al Ghiffari, 213106032, 2024. *The Roles of Tour Guides on Industrial Excursion at PT INKA (Persero)*. Program Studi Diploma Tiga Bahasa Inggris, Politeknik Negeri Madiun.

Selama berkunjung ke tempat wisata, pengunjung membutuhkan pemandu kunjungan yang dapat memandu, menunjukkan jalan menuju tempat wisata, dan menjelaskan tentang tempat tersebut. Pemandu kunjungan memiliki peran penting yang dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung. Dalam tugas akhir ini, penulis mengambil kerangka pemikiran tentang peran pemandu kunjungan pada kunjungan industri di PT INKA (Persero). Rumusan masalah dalam laporan ini adalah bagaimana implementasi peran pemandu kunjungan dalam kunjungan industri di PT INKA (Persero). Dalam penulisan laporan ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara sebagai data yang valid untuk mendukung penelitian. Hasil dari laporan ini menunjukkan bahwa pemandu kunjungan dalam kegiatan kunjungan industri di PT INKA (Persero) telah menjalankan beberapa peran, yaitu: pemandu kunjungan sebagai mediator akses ke objek industri, pemandu kunjungan sebagai mediator informasi, dan pemandu kunjungan sebagai mediator interaksi sosial. Pemandu kunjungan memberikan akses menuju tempat produksi, menjelaskan mengenai PT INKA (Persero) dan informasi tentang tempat produksi dengan bahasa yang mudah dimengerti dan komunikatif. Sehingga para pengunjung merasa nyaman dan tetap mendapatkan informasi selama melakukan kunjungan industri.

Kata Kunci: Pariwisata, Pemandu kunjungan, Peran