

**PENERAPAN *SUSTAINABLE TOURISM* DI *TOUR*
OPERATOR MALANG TRAVELISTA**

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Studi Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh :

ELENA MISWA YUSHIVA

NOMOR INDUK: 201923265

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN POLITEKNIK PARIWISATA
NHI BANDUNG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *SUSTAINABLE TOURISM* DI *TOUR OPERATOR* MALANG TRAVELISTA

NAMA : ELENA MISWA YUSHIVA
NIM : 201923265
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama.



Dr.R. Kusherdyana, M.Pd, CIQaR
NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



R. Anggi P. Supriadi, MM.PAR.
NIDN.3801028601

Bandung, 26 Juni 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja sama



Dr. Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

"PENERAPAN SUSTAINABLE TOURISM PADA TOUR OPERATOR MALANG TRAVELISTA"

NAMA : ELENA MISWA YUSHIVA
NIM : 201923265
JURUSAN : PERJALANAN
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,



Dr. R. Kusherdyana, M.Pd, CIOaR
NIP. 19640630 198703 1 001

Pembimbing Pendamping,



R. Anqqi P. Supriadi, MM.PAR.,
NIDN. 3801028601

Penguji I,



Rr Adi Hendraningrum S.Sos., MM
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Misran, Lc., MA., M.Sc
NIP. 19791224 200902 1 001

Bandung, 22 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

MOTTO

“But those who hope in the Lord will renew their strength. They will soar on wings like eagles, they will run and not grow weary, they will walk and not be faint.”

-Isaiah40:31-

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Elena Miswa Yushiva
Tempat/Tanggal Lahir : Kediri, 20 Oktober 2000
NIM : 201923265
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan : Perjalanan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **Penerapan Sustainable Tourism di Tour Operator Malang Travelista** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 22 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Elena Miswa Yushiva
NIM.201923265

ABSTRAK

Penerapan *sustainable tourism* sendiri penting bagi *tour operator* agar dapat memperkuat nilai merek dan reputasi di mata konsumen, menciptakan hubungan yang lebih baik dengan pelanggan, *supplier*, staf, dan masyarakat setempat serta membatasi resiko yang ada. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan *sustainable tourism* pada *tour operator* di Indonesia, khususnya pada Malang Travelista. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara semi terstruktur dan observasi non partisipatif. Informan dari penelitian ini berjumlah 4 orang, 1 orang *founder* Malang Travelista, 1 orang perwakilan *customer*, 1 orang perwakilan komunitas lokal, dan 1 orang akademisi, sedangkan observasi berlangsung selama bulan Juni . Analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dengan pengujian keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *sustainable tourism* pada manajemen internal, *product development*, *supply chain management*, *customer relation*, dan kerja sama dengan destinasi yang dilakukan Malang Travelista sudah baik. Di mana penerapan paling optimal ditemukan pada bagian *product development* dan kerjasama dengan destinasi, sedangkan yang kurang optimal ditemukan pada aspek *supply chain*. Maka direkomendasikan agar Malang Travelista membentuk kolaborasi yang lebih efektif bersama dengan para *supplier* untuk mengoptimalkan penerapan *sustainable tourism* pada aspek *supply chain*.

Kata kunci: *sustainable tourism, tour operator, implementasi*

ABSTRACT

The implementation of sustainable tourism itself is important for tour operators in order to strengthen brand value and reputation in the eyes of consumers, create better relationships with customers, suppliers, staff, and local communities and limit existing risks. This study aims to determine the extent of the application of sustainable tourism in tour operators in Indonesia, especially in Malang Travelista. The research method used in this research is descriptive qualitative research with data collection techniques through semi-structured interviews and non-participatory observation. The informants of this research amounted to 4 people, 1 founder of Malang Travelista, 1 customer representative, 1 local community representative, and 1 academic, while observation took place during June. This research data analysis uses data reduction, data presentation, and conclusion drawing. By testing the validity of data through triangulation of sources and triangulation techniques. The results of this study show that the implementation of sustainable tourism in internal management, product development, supply chain management, customer relations, and cooperation with destinations carried out by Malang Travelista is good. Where the most optimal application is found in the product development and cooperation with destinations, while the less optimal is found in the supply chain aspect. So it is recommended that Malang Travelista form a more effective collaboration with suppliers to optimize the application of sustainable tourism in the supply chain aspect.

Keywords: *sustainable tourism, tour operator, implementation*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. Sehingga peneliti telah menyelesaikan usulan penelitian dengan judul **“Penerapan *Sustainable Tourism* di *Tour Operator* Malang Travelista”**.

Usulan penelitian proyek akhir ini telah diselesaikan dan disejajarkan dengan maksimal juga peneliti mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Sehingga dapat memperlancar penyelesaian pengumpulan data dan pembuatan laporan ini. Untuk itu penulis sampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian dan pembuatan laporan ini. Penulis ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian dan penyusunan laporan ini. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Andar Danova L. Goeltom, S.sos. M.Sc selaku Ketua Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Dr. ER. Ummi Kasum, MM.Par., CHM., CHRMP selaku Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja sama
3. Marsianus Raga S.ST.Par., MM.Par selaku Ketua Jurusan Perjalanan.
4. Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Dr.R. Kuserdyana, M.Pd, CIQaR selaku dosen pembimbing utama.
6. R. Anggi P. Supriadi, MM.Par. selaku dosen pembimbing pendamping.
7. Putra Sulihanto, *CEO* Malang Travelista yang sudah bersedia untuk melakukan wawancara dalam proses pengumpulan data.
8. Dyah Sulistiana & Teddy Sugianto, selaku orang tua penulis yang telah mendukung dan percaya kepada penulis.
9. Keysa Ofalia, selaku saudari penulis yang memotivasi penulis untuk menjadi lebih baik.
10. Tari, Anjely, Dinda, Mikail dan teman-teman dekat penulis yang telah memberikan semangat.
11. Rekan-rekan penulis dari UPW 8B Angkatan 2019, yang telah memebrikan dukungan selama penulisan penelitian ini.

12. Dan seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan belum sempurna baik dari segi teknik penulisan maupun tata bahasa. Maka dari itu peneliti menerima saran dan kritik yang dapat membantu membangun atau menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap riset penelitian ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya.

Bandung, 22 Juni 2023

DAFTAR PUSTAKA

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERNYATAAN MAHASISWA	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	7
A. Kajian Teori.....	7
1. Sustainable Tourism	7
2. Manajemen	10
3. Tour Operator	11
4. Tour Operator & Sustainable Tourism.....	13
b. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan Penelitian	26
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	27
C. Pengumpulan Data.....	27
D. Analisis Data	30
E. Pengujian Keabsahan Data	33
F. Jadwal Penelitian.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian	37

1. Profil Tour Operator Malang Travelista	38
2. Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada Manajemen Internal MT	41
3. Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Product Development</i> MT	44
4. Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Supply Chain</i> MT.....	47
5. Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Customer Relation</i> MT	47
6. Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada Kerja Sama dengan Destinasi MT ..	53
B. Pembahasan	55
1. Analisis Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada Manajemen Internal Malang MT	55
2. Analisis Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Product Development</i> MT	59
3. Analisis Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Supply Chain</i> MT	63
4. Analisis Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada <i>Customer Relation</i> MT	66
5. Analisis Penerapan <i>Sustainable Tourism</i> pada Kerja Sama dengan Destinasi MT	69
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	73
A. Simpulan	73
B. Rekomendasi	75
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
1. PENELITIAN TERDAHULU	22
2. JADWAL PENELITIAN.....	35
3. DAFTAR NARASUMBER	37
4. DAFTAR KEGIATAN SUSTAINABLE PADA MANAJEMEN INTERNAL MALANG TRAVELISTA.....	43
5. DAFTAR KEGIATAN SUSTAINABLE SUPPLIER.....	48
6. DAFTAR KEGIATAN SUPPLIER TRANSPORT MT	61
7. DAFTAR KEGIATAN SUPPLIER HOTEL MT.....	62

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
1. KERANGKA PEMIKIRAN	25
2. LOGO MALANG TRAVELISTA	39
3. STRUKTUR ORGANISASI MALANG TRAVELISTA	41
4. KEGIATAN TOUR MT I	45
5. KEGIATAN TOUR MT II	46
6. KEGIATAN TOUR MT III	46
7. SOSIAL MEDIA MALANG TRAVELISTA.....	55
8. PELATIHAN PEMANDU WISATA ALAM	56
9. CONTOH PRODUK MT	63
10. MERCHANDISE MT	65
11. KEGIATAN KESENIAN DALAM TOUR MT.....	70
12. PEDAMPINGAN POKDARWIS KAYUTANGAN	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. PEDOMAN WAWANCARA	85
2. DAFTAR INFORMAN.....	94
3. TRANSKRIP WAWANCARA 1	97
4. TRANSKRIP WAWANCARA 2	108
5. TRANSKRIP WAWANCARA 3	112
6. TRANSKRIP WAWANCARA 4	115
7. CHECKLIST OBSERVASI	119
8. MEMO PENGESAHAN.....	124
9. HASIL TURNITIN	125
10. SURAT LOKUS	126
11. BUKTI BIMBINGAN.....	127
12. DOKUMENTASI PENELITIAN.....	128
13. DOKUMENTASI PRODUK	129

DAFTAR PUSTAKA

- Budeanu, A. (2009). Environmental supply chain management in tourism : the case of large tour operators. *Journal of Cleaner Production*, 17(16), 1385–1392.
- Carbone, G. (2004). *Tour operators' responsibility and best practices example, Tour Operators Initiative officers*.
- Chauduri, A. (2005). *Emotion and reason in consumer behavior*. Burlington: Elsevier.
- Cigolini, R., Cozzi, M., & Perona, M. (2004). A new framework for supply chain management. *International Journal of Operations & Production Management*, 24(1), 7–41. <https://doi.org/10.1108/01443570410510979>
- Darmawan, F. (2019, August 30). *Overtourism mengancam Indonesia: apa yang harus dilakukan?* The Conversation.
- Dickman, S. (1999). *Tourism and hospitality marketing* (Gillespie & Cochrane, Eds.). Oxford University Press.
- Follet, M. P. (2003). *Mary Parker Follett Prophet of Management* (P. Graham, Ed.). Beard Book.
- Font, X., & Cochrane, J. (2005). *Integrating sustainability into business, a management guide for responsible tour operator*.
- Font, X., Tapper, R., Schwartz, K., & Komilaki, K. (2008). *Sustainable Supply Chain Management*.
- Frost, W. (2003). *Travel & Tour Management* (J. Gray & R. Gilham, Eds.; xii). Hospitality Press.
- Goffi, G., Masiero, L., & Pencarelli, T. (2018). Rethinking sustainability in the tour-operating industry: Worldwide survey of current attitudes and behaviors. *Journal of Cleaner Production*, 183, 172–182. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.02.029>
- Gopal, S. (2014). Environmental Sustainability: The Tour Operator's Perceptions. In *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism* (Vol. 9, Issue 1).
- Griffin, R. W., & Van Fleet, D. D. (2013). *Management Skills, Assessment & Development* (E. Joyner, Ed.). South-Western Cengage Learning.
- Holden, A. (1960). *Environment and tourism: Vol. xvii* (R. Gardner, A. M. Mannion, & D. Pepper, Eds.). Routledge.

- Khairatp, G., & Maher, A. (2012). Integrating Sustainability Into Tour Operator Business: An Innovative Approach In Sustainable Tourism. In *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal Of Tourism* (Vol. 7).
- Kilipiris, F., & Zardava, S. (2012). Developing Sustainable Tourism in a Changing Environment: Issues for the Tourism Enterprises (Travel Agencies and Hospitality Enterprises). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 44, 44–52. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.003>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis: Vol. First*. SAGE Publication.
- Miller, G., & Twining-Ward, L. (2005). *Monitoring for a sustainable tourism transition: the challenge of developing and using indicators* (G. Miller & L. Twining-Ward, Eds.). CABI Publishing. <https://doi.org/10.1079/9780851990514.0000>
- Moleong, M. A., & Lexy, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (38th ed.). PT Remaja Rosdakarya.
- Noyan, F., & Şimşek, G. G. (2014). *The antecedents of customer loyalty*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1220 – 1224. <https://doi:10.1016/j.sbspro.2013.12.615>
- Sharpley, R. (2006). *Travel & Tourism*. SAGE Publications.
- Sigala, M. (2008). A supply chain management approach for investigating the role of tour operators on sustainable tourism: the case of TUI. *Journal of Cleaner Production*, 16(15), 1589–1599. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2008.04.021>
- Simon, & Hudson, L. (2012). *Customer Service for Hospitality and Tourism* (P. K. McBride, Ed.). Goodfellow Pub Ltd.
- Solway, A. (2009). *Sustainable tourism* (P. Coster, Ed.; 1st ed.). Franklin Watts.
- Spasić, V. (2012). Integrating Sustainable Tourism In Tour Operators' Supply Chain. *Singidunum Journal of Applied Science*, 60–66.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Sugiyono, Ed.). Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan* (Sugiyono, Ed.). CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian & Pengembangan*. CV Alfabeta.
- Sutresna, I. B., Suyana, U. I. M., Saskara, I. A. N., & Wiwin, S. N. P. (2019). Community Based Tourism As Sustainable Tourism Support. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 94(10), 70–78. <https://doi.org/10.18551/rjoas.2019-10.09>

- Swarbrooke, J. (1998). *Sustainable tourism management* (York House, Ed.; 1st ed.). CABI Pub.
- TOI. (2003). *Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development*.
- TOI. (2007). *Good Practice*. Tour Operators Initiative.
- UNEP. (2003). *UNEP Annual Report 2003*.
- UNEP & UNWTO. (2005). *Sustainable Tourism*. United Nations Environment Programme .
- UNWTO. (2017). *UNWTO Annual Report 2017*.
- WTO. (2004). *Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations A Guidebook* .
- Yarcan, Ş., & Çetin, G. (2021). *Tour Operating Business*. Istanbul University Press. <https://doi.org/10.26650/B/SS23.2021.015>
- Zhang, X., Song, H., & Huang, G. (2009). Tourism Supply Chain Management : a New Research Agenda. *Tourism Management*, 30(3), 345–358.