

**PENCIPTAAN STANDAR OPERSIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
PEMANDU WISATA DI DAYA TARIK WISATA LAE SIMBILULU  
KABUPATEN PAKPAK BHARAT**

**PROYEK AKHIR**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelara Sarjana Sains Terapan (S.ST) Universitas Negeri Padang*



**Oleh:**

**SRI GEMBIRA PANGARIBUAN  
NIM/TM. 17135058/2017**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**



**HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR**

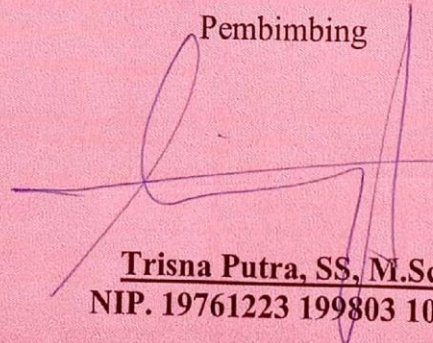
**PENCIPTAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN  
PEMANDU WISATA DI DAYA TARIK WISATA LAE SIMBILULU  
KABUPATEN PAKPAK BHARAT**

Nama : Sri Gembira Pangaribuan  
NIM/BP : 17135058/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

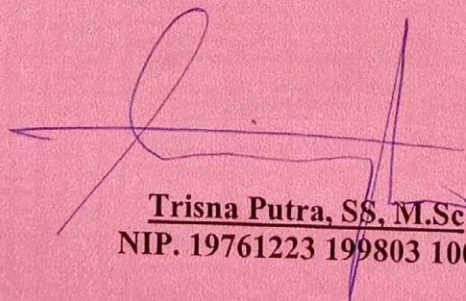
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**



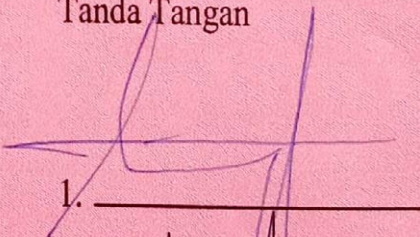
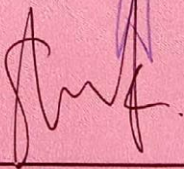
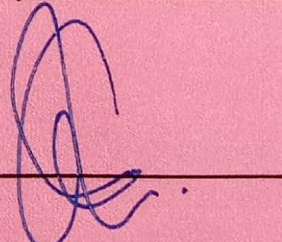
## HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir  
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata  
dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang

Judul : Penciptaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan  
Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu  
Kabupaten Pakpak Bharat  
Nama : Sri Gembira Pangaribuan  
NIM/BP : 17135058/2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc	1. 
2. Anggota : Sulis Purwanto, S.Par., M.Sc	2. 
3. Anggota : Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par	3. 





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : kkunp.info@gmail.com

---

---

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Sri Gembira Pangaribuan  
NIM/TM : 17135058 / 2017  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan


Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Penciptaan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

  
**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

  
**Sri Gembira Pangaribuan**  
NIM. 17135058

## ABSTRAK

Sri Gembira Pangaribuan, 2022, **Penciptaan Standar Operasional Prosedur Pemandu Wisata di Daya Tarik wisata Lae Simbilulu Kabupaten PakPak Bharat**. Tugas Akhir. D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Jurnal ini membahas tentang proses pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu. Penelitian ini bertujuan untuk persiapan pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) mulai dari a) pelayanan Parkir, b) pelayanan Keamanan, c) Pelayanan informasi, d) Pelayanan Keamanan, e) Pelayanan *Tracking*, f) Pelayanan Kecelakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Ketua Pokdawis, anggota Pemandu wisata dan bagian keamanan. Berdasarkan pembuatan Standard Operating Procedure (SOP), maka dapat disimpulkan bahwa pembuatan SOP harus mencantumkan tanggal pembuatan, revisi, dan pelaksanaannya. Prosedur yang dikembangkan oleh penulis yang penulis buat akan dibahas dan disetujui oleh pihak ahli Himpunan Pariwisata Indonesia untuk disetujui. Setelah SOP disetujui, kemudian didiskusikan kepada pemandu wisata Lae Simbilulu. Pemberdayaan kelompok sadar wisata sangat penting. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung. Ada beberapa kendala dari SOP yang dibuat oleh penulis namun, hal tersebut akan ditindaklanjuti kembali kemudian rancangan yang penulis buat telah disepakati untuk kemudian diterapkan di wisata Lae Simbilulu. Pemandu Wisata disarankan untuk menggunakan dan mengikuti standar operasional prosedur yang sesuai dengan Himpunan Pariwisata Indonesia agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik dan sesuai yang diharapkan.

**Kata Kunci:** *Standar Operasional Prosedur, Pemandu wisata*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia-Nya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Proyek Akhir ini sesuai waktu yang sudah ditentukan. Adapun yang menjadi judul proyek akhir ini yaitu yang berjudul **“Penciptaan Standar Operasional Prosedure Pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat”**.

Dalam proses penyusunan Proyek Akhir, penulis telah banyak mendapatkan bantuan yang berupa doa, saran, motivasi dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS.M.Sc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal penelitian ini, semoga Bapak selalu dilindungi dan dicintai oleh Tuhan Yang Maha Esa dimanapun Bapak berada.
3. Hijriantomi Suyuthie, S.IP.,MM, selaku Penasehat Akademik yang telah membantu dalam penyusunan proposal penelitian ini.
4. Seluruh staf pengajar dan teknisi Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Seluruh teman-teman seperjuangan terutama Manajemen Perhotelan 2017 yang telah banyak memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis sampai tahap ini.
6. Kepada Orang Tua dan Keluarga Besar tercinta yang tidak ada hentinya memberikan doa dan dukungan penuh kepada penulis hingga sampai ketahap ini.

Mengingat penulisan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan Proyek Akhir ini dikemudian hari. Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis berharap agar hasil dari Penelitian yang berupa Skripsi nantinya dapat bermanfaat untuk kita semua.

Padang, 22 April 2021  
Penulis

Sri Gembira Pangaribuan  
NIM. 17135058

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Pemilihan Tema dan Karya.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Pembuatan Proyek Akhir.....	6
F. Manfaat Pembuatan Proyek Akhir.....	6
G. Metode Pengumpulan Data .....	7
H. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Pariwisata .....	10
B. Wisatawan .....	11
C. Pemandu Wisata .....	12
D. Daya Tarik .....	17
E. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	18
a. Flow Direction Symbols .....	20
b. Processing Symbols .....	21
c. Input/Output Symbols .....	23
<b>BAB III METODE PENCIPTAAN KARYA</b> .....	<b>35</b>
A. Tempat dan Waktu Proyek Akhir .....	35
B. Studi Literatur.....	35
C. Perancangan Standar Operasional Prosedur.....	35
D. Pengujian Proyek Akhir .....	37
E. Penyusunan Proyek Akhir .....	37
<b>BAB IV HASIL KARYA</b> .....	<b>38</b>
<b>A. Paparan dan Pembahasan</b> .....	<b>38</b>
1. <i>Gambaran Umum Lokasi Penelitian</i> .....	38



2. <i>Kelompok Sadar Wisata Lae Simbilulu</i> .....	41
<b>B. Hasil Karya</b> .....	42
1. <i>Bagian Identitas</i> .....	42
2. <i>Simbol Flowcharts</i> .....	44
3. <i>Peralatan dan perlengkapan Standar Prosedur Operasional</i> .....	45
4. <i>Hasil karya dan Pembahasan</i> .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>58</b>
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>60</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

1 Surat Balasan Penelitian dari KESBAGPOL .....	62
2 Sertifikat Kompetensi Ahli HPI.....	63
3 Lisensi Pemandu Wisata .....	64
4 Dokumentasi Tugas Akhir.....	65
5. Lembar Validasi SOP.....	67
6. Saran Dosen Penguji dan Pembimbing Sidang Proyek Akhir.....	68



## DAFTAR GAMBAR

1. Wisata Lae Simbilulu.....	3
2. Simbol arus/ <i>flow symbol</i> .....	20
3. <i>Communication symbol</i> .....	20
4. <i>Connector symbol</i> .....	20
5. <i>Office connector symbol</i> .....	20
6. <i>Process symbol</i> .....	21
7. <i>Mannual symbol</i> .....	21
8. <i>Decision symbol</i> .....	21
9. <i>Predefinal process symbol</i> .....	21
10. <i>Terminal symbol</i> .....	22
11. <i>Keying operation symbol</i> .....	22
12. <i>Offline- storage symbol</i> .....	22
13. <i>Manual input symbol</i> .....	22
14. <i>Input/ output symbol</i> .....	23
15. <i>Punched card symbol</i> .....	23
16. <i>Magnetic tape symbol</i> .....	23
17. <i>Disk storage symbol</i> .....	24
18. <i>Document symbol</i> .....	24
19. <i>Model itterative waterfall</i> pembuatan sop.....	36
20. Objek Wisata Lae Simbilulu .....	39
21. Parkir Wisata Lae Simbilulu .....	39
22. Tempat Berenang Wisata Lae Simbilulu .....	40
23. Jalur Tracking Wisata Lae Simbilulu .....	40
24. Kantin Wisata Lae Simbilulu .....	41

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Pemilihan Tema dan Karya**

Sektor pariwisata di Indonesia saat ini dipandang sebagai salah satu yang memberikan sumbangan besar dalam meningkatkan perekonomian Indonesia. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan disebutkan bahwa “pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah”. Diberbagai daerah di Indonesia masih banyak sekali potensi alam baik flora dan fauna yang belum digali, seharusnya dapat dijadikan sebagai daya tarik wisata di daerah tersebut. Salah satu objek wisata yang dapat kita temukan dan mempunyai daya tarik tersendiri berada di Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi yang memiliki banyak sekali daya tarik wisata adalah Provinsi Sumatera Utara.

Sumatera Utara adalah salah satu tujuan wisatawan karena memiliki banyak sekali potensi objek wisata dan destinasi yang bisa dikunjungi yang terdiri dari alam (*nature*), budaya (*culture*), kerajinan, kuliner, dan rekreasi. Provinsi Sumatera Utara juga menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu sektor unggulan untuk meningkatkan perekonomian, pelestarian budaya dan adat istiadat. Hal ini juga didukung karena alamnya yang indah dan bervariasi yang dapat ditemui dimulai dari pegunungan, danau, air terjun, goa-goa alam



dan fenomena lainnya yang tersebar dan memiliki ciri khas tertentu seperti di kabupaten Pakpak Bharat di Provinsi Sumatera Utara yang menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung.

Kabupaten Pakpak Bharat merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Dairi yang terbentuk pada tanggal 28 Juli 2003. Kabupaten ini memiliki 8 kecamatan yang terdiri dari 52 desa, dan dikenal juga sebagai tanah agraris karena pendapatan ekonomi masyarakat dari pertanian seperti padi, kopi, jagung, kemenyan, gambir, jeruk dan nenas. Selain itu, Kabupaten ini juga memiliki berbagai keunikan mulai dari tradisi atau adat istiadat, kuliner dan pesona keindahan alam yang sangat luarbiasa yang ditawarkan disetiap desa yang bisa dijadikan berbagai objek wisata dikabupaten ini seperti salah satunya wisata Air Terjun Lae Simbilulu.

Lae Simbilulu adalah salah satu wisata alam di Kecamatan Tinada desa Prongil Julu dan salah satu wisata alam yang sangat berpotensi di Kabupaten Pakpak Bharat. Wisata Lae Simbilulu memiliki 2 air terjun yang berdampingan dengan satu sumber, dengan ketinggian +- 40 m dengan kedalaman +- 5 m dan luasnya 60 m<sup>2</sup>. Berkunjung ke Lae Simbilulu merupakan berwisata sangat murah karena tidak ada tiket masuk yang perlu di bayar hanya uang parkir untuk roda dua Rp 5000,- dan roda empat Rp 10.000,-. Kawasan alam wisata Lae Simbilulu masih asri karena masih di daerah pengunungan, sehingga orang-orang yang sangat senang untuk berwisata alam sangat cocok untuk menenangkan pikiran datang ke objek wisata ini.



**Gambar 1.1 Objek Wisata Lae Simbilulu**  
(*Sumber: Dokumentasi Penulis, 2021*)

Perjalanan ke tempat wisata tidak lengkap jika tidak ada pemandu wisata, karena jika tidak ada panduan sangat beresiko bagi pengunjung yang berwisata ketempat wisata. Salah satunya perlu pemandu wisata karena salah satu penentu suksesnya sebuah perjalanan wisata adalah adanya pramuwisata atau pemandu wisata. Berdasarkan keputusan Menparpostel nomor KM.82/PW/.102/MPPT-88, pramuwisata adalah seseorang yang bertugas memberikan bimbingan, penerangan dan petunjuk tentang objek wisata, serta membantu segala sesuatu yang di perlukan wisatawan. Sedangkan Menurut Nuriata dalam Irawati (2013: 20) pramuwisata berasal dari bahasa Sansekerta yaitu pramu, wis, dan ata. Pramu berarti pelayan atau orang yang melayani, wis berarti tempat dan ata berarti banyak. Pendapat umum mengartikan wisata sebagai keliling atau perjalanan sehingga dalam hal ini pramuwisata



dapat dikatakan sebagai petugas yang melayani orang yang sedang melakukan perjalanan wisata.

Salah satu daya tarik wisata yang ada di Kabupaten Pakpak Bharat yaitu Lae Simbilulu seperti yang telah dibahas, memiliki objek wisata air terjun yang sangat bagus dengan kawasan yang asri. Setelah melakukan pengamatan observasi dan wawancara singkat dengan kepala seksi dinas pariwisata maka diketahui bahwa di wisata Lae Simbilulu sudah memiliki kelompok sadar wisata .

Masalah yang dijumpai di wisata Lae Simbilulu belum memiliki SOP pemandu wisata atau *tour guide*, sehingga jika ada wisatawan asing atau dari luar kota yang baru mengunjungi wisata tersebut, mereka tidak ada petunjuk yang harus diikuti hanya bertanya kepada warga setempat. Wisatawan juga tidak bisa beraktifitas secara leluasa ditempat wisata seperti kegiatan apa saja yang dapat yang dilakukan, hal menarik apa saja yang dapat dilihat di wisata tersebut. Selain itu jika tidak ada SOP yang dijalankan maka kegiatan apapun yang akan dilakukan tidak berjalan dengan lancar dan kurang efektif.

Dari penjelasan latar belakang diatas Proyek Akhir ini sangat penting dilakukan karena SOP adalah sebuah kebutuhan sebagai standarisasi yang dilakukan dalam menyelesaikan pekerjaan dan membantu dengan efektif. Dimana SOP ini merupakan beberapa kumpulan peraturan yang dibuat untuk mempermudah sesuai kebutuhan pemandu wisata, dan sesuai tugas pokok dan fungsi masing- masing.

Hal tersebut diatas yang menjadi latar belakang penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul **“Penciptaan Standar Operasional Prosedur Penyediaan Layanan Pemandu Wisata di Daya Tarik wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah yaitu belum adanya SOP terkait pemandu wisata di wisata Lae Simbilulu

#### **C. Batasan Masalah**

Untuk mendapat gambaran yang jelas tentang ruang lingkup Proyek Akhir, maka dalam Proyek Akhir ini dilakukan pembatasan masalah yang bertujuan untuk memfokuskan permasalahan yang akan dibahas untuk mendapatkan tingkat kedalaman Proyek Akhir secara maksimal. Mengingat luasnya permasalahan yang diidentifikasi diatas, maka peneliti dalam memahami permasalahan ini dibatasi pada sampai pembuatan SOP pelayanan pemandu wisata di wisata Lae Simbilulu.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka rumusan masalah didalam Proyek Akhir ini adalah bagaimana SOP pemandu wisata di wisata Lae Simbilulu?

### **E. Tujuan Pembuatan Proyek Akhir**

Tujuan dari Proyek Akhir ini adalah menciptakan Standar Prosedur Operasional penyediaan layanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu.

### **F. Manfaat Pembuatan Proyek Akhir**

Proyek Akhir ini diharapkan bisa memberikan manfaat sebagai berikut :

#### **1. Bagi Dinas Pariwisata Kabupten Pakpak Bharat**

Hasil dari proyek Akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai sumbangan pemikiran informasi dan bahan pertimbangan mengenai pengaruh pemandu wisata terhadap kepuasan wisatawan kepada Pemerintah Daerah yakni Dinas Pariwisata Kabupaten Pakpak Bharat dalam Pengembangan Daya tarik Objek Wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat. Supaya objek wisata Lae Simbilulu menjadi salah satu objek wisata pilihan bagi wisatawan yang layak dikunjungi serta menambah minat wisatawan luar untuk berkunjung .

#### **2. Bagi masyarakat setempat sebagai pengelola destinasi wisata.**

Hasil proyek Akhir diharapkan dapat bermanfaat bagi pengelola tempat wisata sebagai bahan acuan pengelolaan untuk meningkatkan pelayananan pemandu wisata dengan adanya Standar Operasional Prosedure demi mengembangkan objek wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat.

#### **3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negri Padang**

Sebagai referensi dan media tambahan kepusatakaan untuk mengembangkan kegiatan keilmuan, khususnya untuk prodi Manajemen Perhotelan, agar memperoleh hasil penelitian yang dapat dikembangkan terkait Strategi Pengembangan Objek Wisata.

#### 4. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam mengamati permasalahan serta membantu memberikan sumbangan pikiran bagi Dinas Pariwisata Kabupaten Pakpak Bharat dan prodi Manajemen Perhotelan terkait Strategi Pengembangan Objek Wisata. Manfaat lainnya adalah Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di Universitas Negeri Padang.

#### 5. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil proyek Akhir dapat digunakan sebagai bahan bacaan, acuan, penambahan ilmu pengetahuan atau studi kepustakaan bagi peneliti lainya yang berkepentingan untuk mengkaji lebih lanjut tentang permasalahan sejenis.

### **G. Metode Pengumpulan Data**

#### a. Observasi

Peneliti dengan metode observasi ini memerlukan kejelian untuk menangkap hal penting apa saja yang harus dilihat seperti gambaran kondisi lapangan, gambaran yang jelas tentang permasalahan yang terjadi di lapangan.



b. Wawancara (*Interview*)

Penulis mengadakan tanya jawab dengan beberapa narasumber yang dibutuhkan seputar informasi dan masalah-masalah yang dibahas oleh penulis. Orang-orang yang akan di wawancarai adalah ahli HPI, Ketua Pokdarwis, pemandu wisata dari anggota Pokdarwis

c. Study Pustaka

Penelitian dengan cara mengumpulkan, membaca, kemudian mempelajari buku-buku, jurnal dan majalah yang relevan dengan masalah kertas karya ini.

d. Dokumentasi

Dokumen- dokumen yang digunakan sebagai bahan informasi dalam penelitian ini adalah beberapa gambar-gambar yang terkait dengan penelitian

## H. Sistematika Penulisan

Penulis membagi kertas karya ini kedalam lima bab, agar penulisan kertas karya ini tersusun secara sistematis. Masing-masing bab menjelaskan topik yang berbeda-beda sesuai dengan judul yang tercantum pada setiap bab yang akan diuraikan. Adapun sistematika penulisan Kertas Karya ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang pendahuluan yang berisikan latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini akan membahas pengertian Pariwisata, Wisatawan, Pelayanan

**BAB III METODE PENCIPTAAN KARYA**

Bab ini berisikan mengenai gambaran umum tentang wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat

**BAB IV : HASIL KARYA**

Berisikan penjelasan tentang bagaimana prosedur pelayanan Pemandu Wisata di Daya Tarik Wisata Lae Simbilulu Kabupaten Pakpak Bharat

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.