

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PAKET *TOUR SERIES* INDIA TIRTA
YATRA OLEH *OUTBOUND DEPARTMENT* PADA PT.
GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gusti Agung Ganeshyana Prajhnna

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PAKET *TOUR SERIES* INDIA TIRTA
YATRA OLEH *OUTBOUND DEPARTMENT* PADA PT.
GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

I Gusti Agung Ganeshyana Prajhnna
NIM. 2115813038

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

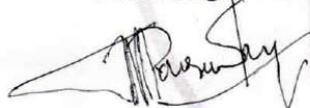
**PENANGANAN PAKET *TOUR SERIES* INDIA TIRTA YATRA
OLEH *OUTBOUND DEPARTMENT* PADA PT. GOLDEN RAMA
EXPRESS BALI**

Oleh :
I Gusti Agung Ganeshyana Prajnan
NIM. 2115813038

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program
Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

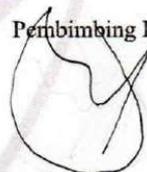
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par.
NIP. 196312221990031001

Pembimbing II



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM.
NIP. 196212311990101002

Disahkan Oleh
Ketua Jurusan Pariwisata



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST, Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung,
Bali – 80364 Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman:

www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : I Gusti Agung Ganeshyana Prajhnan
NIM : 2115813038
Parogram Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri bali

Dengan ini menyatakan Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PAKET TOUR SERIES INDIA TIRTA YATRA
OLEH OUTBOUND DEPARTMENT PADA PT. GOLDEN
RAMA EXPRESS BALI ”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : I Gusti Agung Ganeshyana
Prajhnan
NIM : 2115813038
Prodi : D3 Usaha Perjalanan
Wisata, Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali”** dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

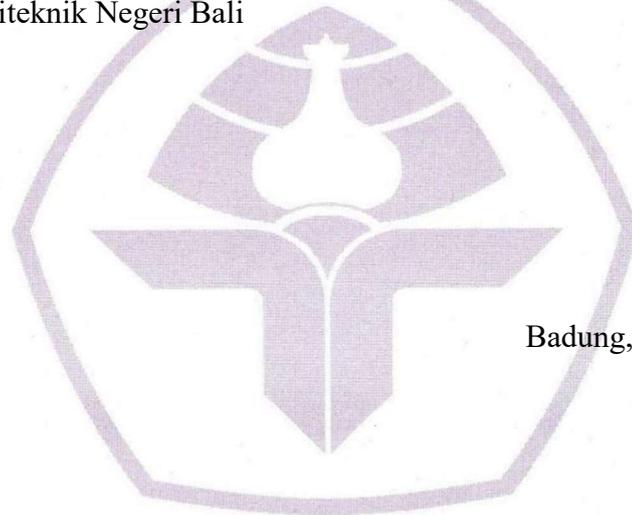
Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini tidak sedikit kendala yang penulis alami. Namun berkat bimbingan, bantuan serta dukungan berbagai pihak, kendala tersebut dapat penulis lalui dengan baik. Sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dukungan dan motivasi.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan nasihat kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM. selaku Koordinator Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
5. Bapak Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) Jurusan Pariwisata pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pembekalan dan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan.
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasihat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.
9. Seluruh *Manager* dan *staf* PT. Golden Rama Express Bali yang telah banyak memberikan ilmu, saran, informasi dan motivasi.
10. I Gusti Gede Ngurah Suardana dan Ni Nyoman Putu Ayu Pranithi selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung kelancaran penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi perbaikan dan penyempurnaan Tugas Akhir ini untuk dimasa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali



Badung, 19 July 2024

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

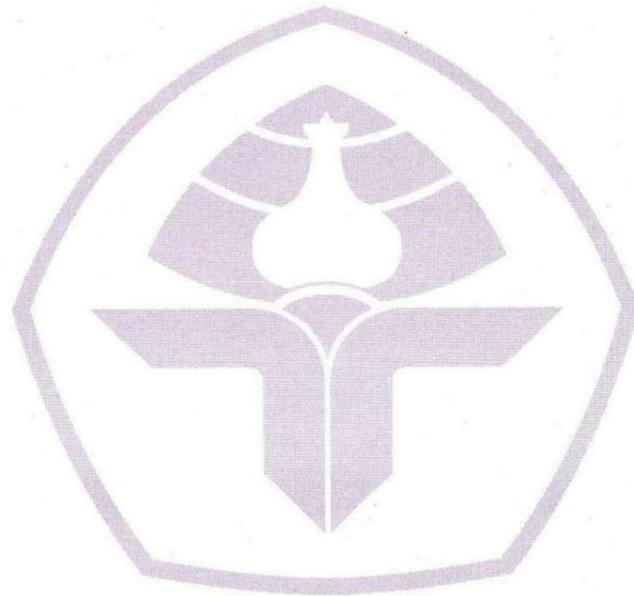
DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pengertian Penanganan.....	7
B. Pengertian Pariwisata	7
C. Biro Perjalanan Wisata (BPW).....	8
D. Pengertian Paket Tour & Jenis – jenis Paket Tour (Wisata).....	9
E. Dokumen Perjalanan	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
1. Lokasi Perusahaan.....	16
2. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan	19
1. Kegiatan Usaha PT. Golden Rama Express Bali	19
2. Fasilitas PT. Golden Rama Express Bali	20
C. Struktur Organisasi Perusahaan.....	21

1. Struktur Organisasi PT. Golden Rama Express Bali.....	21
2. <i>Job Description</i> PT. Golden Rama Express Bali	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penanganan Paket <i>Tour Series</i> India Tirta Yatra oleh <i>Outbound Department</i> pada PT. Golden Rama Express Bali	28
1. Tahap Persiapan	28
2. Tahap Penanganan <i>Tour</i>	29
a) Menangani reservasi dari <i>customer</i>	29
b) Membuat List Peserta <i>Tour</i>	31
c) Mengirim E-mail Reservasi ke <i>Partner Agent</i> India	31
d) Menerima <i>E-Mail</i> Konfirmasi <i>Partner Agent</i> India.....	32
e) Menyiapkan Dokumen Perjalanan.....	33
f) Pembayaran	36
3. Tahap Pelaksanaan <i>Tour</i>	36
a) Pemberitahuan Informasi sebelum keberangkatan <i>Tour</i>	37
b) Early check-in.....	37
c) <i>Meeting point</i> di airport dan pengecekan bagasi.....	38
B. Kendala yang terjadi pada saat Penanganan Paket <i>Tour Series</i> India Tirta Yatra oleh <i>Outbound Department</i> pada PT. Golden Rama Express Bali dan bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut.....	39
BAB V PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1: Logo Golden Rama Tours And Travel.....	16
Gambar 3. 2: Struktur organisasi PT. Golden Rama Express Bali	22
Gambar 4. 1: Paspor Peserta Tour.....	34
Gambar 4. 2: Dokumentasi Peserta Tour	38



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Brosur *tour*

Lampiran 2: *Form* kecil India

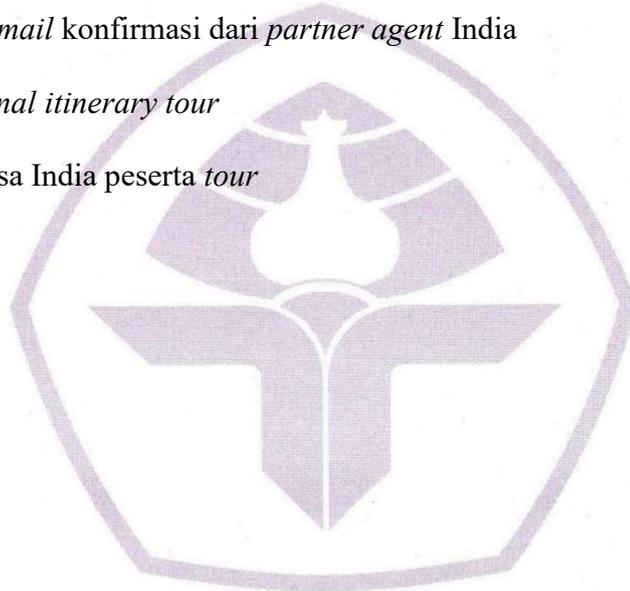
Lampiran 3: *List* peserta *tour*

Lampiran 4: *E-mail* reservasi *partner agent* India

Lampiran 5: *E-mail* konfirmasi dari *partner agent* India

Lampiran 6: *Final itinerary* *tour*

Lampiran 7: Visa India peserta *tour*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi salah satu sumber pendapatan masyarakat serta berkontribusi penting dalam meningkatkan pendapatan bagi suatu negara. Selain itu, sektor pariwisata menjadi acuan dalam mengembangkan dan menciptakan sesuatu yang baru di suatu daerah dengan memanfaatkan keberagaman budaya keindahan alam yang ada untuk menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah. Industri pariwisata juga membantu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi suatu daerah

Salah satu daerah di Indonesia yang menjadi tujuan wisata yang sangat populer dan diminati oleh wisatawan lokal maupun internasional adalah Bali. Masyarakat Bali masih menjaga adat dan istiadatnya yang sangat kental akan ritual agama. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat mendukung seperti gunung, laut, hutan dan tempat-tempat menarik lainnya. Sebagai upaya untuk mendukung Bali menjadi salah satu tujuan wisata populer, Bali memiliki banyak fasilitas pendukung seperti akomodasi, hotel, restaurant, transportasi, dan biro perjalanan wisata (BPW). Dengan potensi yang dimilikinya Bali layak menjadi salah satu destinasi terbaik di dunia.

Namun Kegiatan pariwisata di Indonesia khususnya di Bali sempat mengalami penurunan drastis akibat dampak pandemi COVID-19. Dengan diberlakukannya penutupan dan pembatasan kegiatan pasca pandemi berakibat pada perekonomian yang ada di Bali, hal ini dikarenakan perekonomian di Bali

terfokus pada sektor pariwisata seperti akomodasi, destinasi, BPW dan pelaku usaha. Selain itu, pandemi covid juga menimbulkan rasa kebosanan, ketegangan dan kejenuhan seseorang.

Melihat kondisi pandemi covid 19 yang kian membaik, maka pemerintah secara resmi mencabut status pandemi di Indonesia dan mulai beralih menjadi endemi pada 21 Juni 2023. Oleh karena itu penerapan endemi dijadikan sebuah kesempatan bagi masyarakat untuk berlibur guna menghilangkan rasa kebosanan, ketegangan dan kejenuhan. Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat yaitu berlibur. Selain itu banyak masyarakat yang tertarik untuk mengeksplorasi destinasi baru, merasakan budaya dan pengalaman yang tidak dapat ditemukan di Indonesia.

Di era endemi saat ini kunjungan wisatawan Indonesia ke luar negeri semakin meningkat. hal ini tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata, berbagai jenis kegiatan wisata, termasuk wisata individu, *group*, keluarga, maupun wisata religi. Kebanyakan wisatawan dalam berwisata cenderung menggunakan jasa dari agent atau Biro Perjalanan Wisata (BPW) untuk melakukan pemesanan seperti: tiket pesawat, akomodasi, paket *tour* keluar negeri serta pembuatan dokumen – dokumen yang diperlukan untuk melakukan perjalanan keluar negeri seperti paspor, visa, dan dokumen pendukung lainnya.

Salah satu biro perjalanan wisata (BPW) yang menyediakan layanan *tour* keluar negeri adalah PT. Golden Rama Express Bali. Layanan yang disediakan PT. Golden Rama Express Bali yaitu *Inbound & Outbound*. *Inbound* merupakan

pelayanan *tour* didalam negeri, sedangkan *Outbound* merupakan pelayanan *tour* dari Indonesia untuk pergi ke luar negeri, bagian ini juga memberikan pelayanan kepada wisatawan untuk pengurusan visa, paspor, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan di negara yang akan dikunjungi.

PT. Golden Rama Express Bali menjual dua jenis paket, yaitu *tailor made tour* dan *series tour*. *Tailor made tour* adalah paket *tour* yang dibuat berdasarkan permintaan dari *customer*. BPW akan meminta hal – hal apa saja yang akan dimasukan ke dalam *tour* tersebut. Sedangkan *series tour* adalah paket *tour* yang tidak bisa dirubah dan sudah dirancang semua detail perjalanannya oleh departemen *outbound tour* Golden Rama Express Bali. Divisi *Sales Executive* akan menyebar luaskan paket *tour series* pada saat *high season* atau selama musim liburan dengan menawarkan harga khusus dengan kegiatan-kegiatan menarik pada waktu liburan. Salah satu paket wisata *series tour* yang disusun oleh PT. Golden Rama Express Bali adalah *Tour Series India Tirta Yatra*. Paket *tour series* ini sangat diminati oleh masyarakat Bali, khususnya yang beragama Hindu, karena paket *tour* ini menawarkan perjalanan religi bagi umat Hindu dan banyak kunjungan ke pura-pura yang ada di India. Hal ini menjadikannya lebih menarik dibandingkan dengan paket *tour series* yang dijual oleh PT. Golden Rama Express Bali diantaranya paket *tour series* Korea, paket *tour series* Vietnam, dan paket *tour series* Jepang.

Berdasarkan pengamatan tersebut maka penulis tertarik untuk menganalisis paket *tour* ini daam tugas akhir saya dengan mengangkat judul “Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali?
2. Kendala apa saja yang dialami dalam Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali dan bagaimana cara mengatasinya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan
 - a. Untuk mengetahui proses Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali
 - b. Untuk mengetahui kendala yang terjadi Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali dan bagaimana solusi untuk menangani kendala tersebut.
2. Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa kegunaan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

 - a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk lulus Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali serta sebagai media untuk mengembangkan nalar dan wawasan mahasiswa berdasarkan pengalaman di industri.
 - b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan tugas akhir ini dapat menambah referensi yang bisa digunakan oleh mahasiswa khususnya jurusan Pariwisata kedepannya dalam mengembangkan kompetensi dalam hal penanganan tour keluar negeri

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menambah bahan evaluasi dalam pelaksanaan pekerjaan penanganan paket tour series ke luar negeri dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Dalam menyusun tugas akhir dibutuhkan beberapa data – data yang digunakan untuk mendukung penulis dalam melakukan pengumpulan data. Berikut metode yang dipakai penulis untuk menyusun tugas akhir:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data. berikut pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir memakai beberapa metode seperti:

a. Observasi

Penulis melakukan metode observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri mengenai bagaimana penanganan paket *tour series* pada PT Golden Rama Express Bali.

b. Studi Kepustakaan

Penulis melakukan teknik pengumpulan data ini dengan membaca berbagai informasi yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dibahas.

c. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang penulis gunakan dengan melakukan wawancara secara langsung dengan *Manager Outbound* PT Golden Rama Express Bali terkait Persiapan, pelaksanaan *tour*, permasalahan, saran, kendala dan cara penyelesaiannya.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini menggunakan metode analisis deskriptif, yaitu menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah terkumpul. Penulis menggunakan data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Golden Rama Express Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal dan informal. Metode formal adalah teknik penyajian penyajian hasil analisis data seperti: foto, gambar, tabel, beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari perusahaan. Sedangkan metode informal adalah teknik penyajian data dengan pemaparan menggunakan bahasa yang baik, benar dan dimengerti oleh pembaca.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV mengenai Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam Penanganan Paket *Tour Series* India Tirta Yatra ada beberapa tahapan yang harus dilakukan yaitu:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri yang dilakukan sebelum bekerja, dengan datang 15 menit sebelum bekerja yaitu pukul 08.30 wita, dengan berpakaian rapi dan nyaman yaitu menggunakan pakaian sesuai peraturan perusahaan, selanjutnya seluruh staf menyiapkan sarana kerja seperti *computer*, telepon, *printer*, kemudian memeriksa semua pesan yang masuk, baik via *email*, *WhatsApp*, maupun *direct message* instagram.

b. Tahap penanganan *tour*

Pada tahap penanganan *tour* ini yang menangani adalah staf *outbound* dari PT. Golden Rama Express Bali, yang dimulai dengan menerima reservasi dari pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Kemudian dilanjutkan dengan mempersiapkan data – data yang akan dikirim kepada *partner agent* yang ada di india melalui email dan menerima konfirmasi dari agen atas pesanan dari pihak Golden Rama, menyiapkan dokumen perjalanan, dan menginformasikan pada peserta *itinerary tour* dan pelunasan pembayaran,

dimana sebelumnya peserta sudah melakukan *down payment* 50% saat melakukan pemesanan.

c. Tahap pelaksanaan *tour*

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penanganan *tour series* india tirta yatra. Sebelum pelaksanaan *tour*, staf *outbound* akan memberikan informasi – informasi yang berkaitan dengan *tour* melalui whatsapp blast. kemudian staf *outbound* akan melakukan proses *early check in* untuk mempermudah peserta *tour* pada keberangkatan, dan peserta berkumpul di *meeting point* yang telah ditentukan sebelum keberangkatan ke india, kemudian jika semua sudah berkumpul, *tour leader* akan mengantar peserta *tour* menuju ke *countercheck in* dan siap untuk berangkat.

2. Kendala pada saat tour

a) Kendala yang dihadapi saat penanganan paket *tour series* india tirta yatra

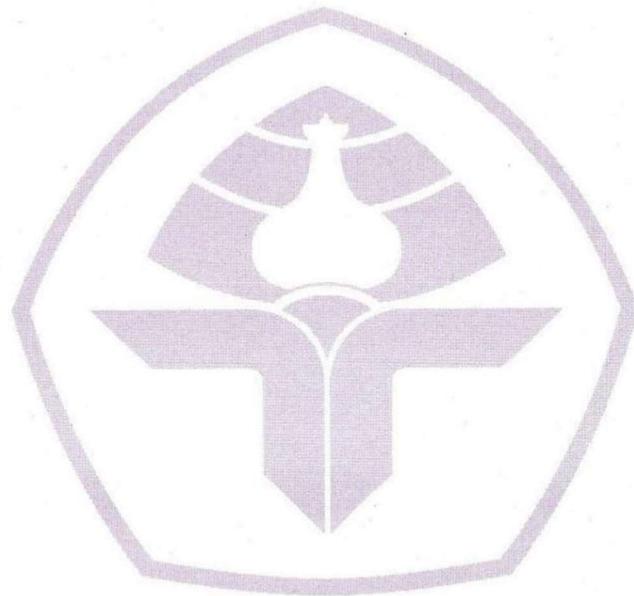
ini adalah pada saat hari keberangkatan terdapat peserta *tour* terlambat datang ke airport dikarenakan kemacetan pada saat perjalanan, permasalahan ini dapat diselesaikan dengan menempatkan salah satu staf di *meeting point* untuk membantu peserta *tour* mempercepat proses *check in*.

b) Kendala selanjutnya adalah peserta *tour* memberikan keluhan terkait makanan khas india dikarenakan aroma rempah yang kuat sehingga peserta *tour* cenderung tidak menyukai makanan india, permasalahan ini

dapat diselesaikan dengan meminta pihak restaurant untuk menyediakan makanan sesuai dengan permintaan peserta *tour*.

B. Saran

Pada kesempatan ini, penulis menyarankan kepada pihak PT. Golden Rama Express Bali, khususnya untuk *Outbound Department*, agar mempertimbangkan penyusunan Paket *tour series* lainnya yang tidak mengutamakan aspek keagamaan dan lebih berfokus pada atraksi wisata umum. Hal ini diharapkan dapat menarik minat lebih banyak wisatawan untuk membeli paket tour di PT. Golden Rama Express Bali.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I. (2013). *Handout Perencanaan dan Operasi Perjalanan Wisata 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- A.Yoeti, Oka, 2001. *Tours And Travel Management, Cetakan Keenam*. PT. Angkasa: Bandung.
- Damardjati, R. S. 2010. *Istilah–Istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta. Pradya Paramita.
- Erawati, N. M. 2022. *Handout Airport Passanger Handling*. Politeknik Negeri Bali: Denpasar.
- Hidayah, Nurdin. 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Alfabeta: Bandung.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan). Diambil dari <https://kbbi.web.id/>
- Lubis, A. (2011). *Upaya PT. Mutiara Holidays Medan Mempromosikan Objek Wisata Di Sumatera Utara Melalui Penjualan Paket Wisata*. Universitas Sumatera Utara.
- Majid, S. A. dan Warpani, E. P. 2009. *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Muljadi.A. J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Rajagrafindo: Jakarta.
- Merlinda. (2015). *Penanganan dan Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT) di Indonesia dan India*. Universitas Internasional Batam.
- Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2013 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 68 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5409.
- Rakyat, D. P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata*. Retrieved from https://www.dpr.go.id/dokjdih:https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf
- Suwantoro, G. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Andi: Yogyakarta.
- Suwena, I. K. dan Widyatmaja, I. N. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Pustaka Larasan: Denpasar.

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Kepariwisataan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.

Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 Tentang Penerbangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956.

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. CV. Andi: Yogyakarta.

Utama, I. Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta

WJS Poerwadarminta, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, 1986, hal. 142.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

