

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INCENTIVE TOUR GROUP IWASE COSFA
OLEH INBOUND TOUR STAFF PADA PT. GOLDEN RAMA
EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Rizki Kurnia Ramadhani**

**USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN INCENTIVE TOUR GROUP IWASE COSFA
OLEH INBOUND TOUR STAFF PADA PT. GOLDEN RAMA
EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Rizki Kurnia Ramadhani
NIM 2115813008**

**USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN INCENTIVE TOUR GROUP IWASE COSFA OLEH
INBOUND TOUR STAFF PADA PT. GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**

Oleh
Rizki Kurnia Ramdhani
NIM 2115813008

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I



I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom, M.T
NIP.196208071990031001

Pembimbing II



Drs. I Putu Budiarta, M.Par
NIP. 196312221990031001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizki Kurnia Ramadhani
NIM : 2115813008
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN INCENTIVE TOUR GROUP IWASE COSFA OLEH
INBOUND TOUR STAFF 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.

Yang membuat pernyataan,



Nama : Rizki Kurnia Ramadhani
NIM : 2115813008
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Incentive Tour Group Iwase Cosfa Oleh Inbound Tour Staff PT.Golden Rama Express Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini merupakan salah satu tugas kampus yang bersifat wajib bagi setiap mahasiswa/i semester 6 (enam) Prodi Usaha Perjalanan Wisata dan Prodi lainnya dan sebagai salah satu syarat agar dapat menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak sekali mengalami hambatan dan kesulitan namun berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak maka hambatan dan kesulitan yang dihadapi penulis dapat diatasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya atas bantuan, dukungan dan bimbingannya kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par. selaku Ketu Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas segala nasehat selama penulis mengikuti perkuliahan sampai terselesaikan tugas akhir ini.
3. Putu Tika Virginya, S.Pd.,M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas segala bimbingan dan nasehat selama penulis menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing dan memberi banyak motivasi kepada penulis selama menuntut ilmu pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom, M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan, saran serta kritik sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
6. Drs. I Putu Budiarta, M.Par., selaku Dosen pembimbing II yang telah memberikan pertimbangan dan saran sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan maksimal.
7. Bapak Lie Yan Hastama, selaku *Branch Manager* di Golden Rama Tours & Travel yang telah memberikan kami kesempatan untuk melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
8. Bapak I Ketut Marsana selaku *Supervisor Outbound Tour* yang telah banyak membantu dan memberikan pelajaran selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.
9. Seluruh *staff* di Golden Rama Tours & Travel terutama di bagian *Inbound Tour* yang telah banyak membantu penulis dalam memberi informasi dalam mengumpulkan data-data untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Seluruh teman-teman UPW yang saling membantu dalam memberikan informasi-informasi baru yang ada di kampus selama proses Praktek Kerja Lapangan berlangsung.

11. Kedua orangtua dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh penulis maka dari itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan oleh penulis untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.



Badung, 20 juni 2024

JURUSAN PARIWISATA
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
A. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	5
1) Tujuan Penulisan.....	5
2) Kegunaan Penulisan	5
B. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Pariwisata	9
B. Pengertian Penanganan.....	9
C. <i>Tour</i>	10
D. Pengertian <i>Incentive Tour</i>	12
E. Biro Perjalanan Wisata	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	16
1. Lokasi Perusahaan.....	16
2. Sejarah Perusahaan.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	18
1. Bidang Usaha	18

2. Fasilitas Perusahaan	20
C. Struktur Organisasi dan Tugas & Tanggung Jawab	22
1. Struktur Organisasi	22
2. Tugas dan Tanggung Jawab	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penanganan <i>incentive tour</i> Group Iwase Cosfa oleh <i>Inbound Tour Staff</i> Golden Rama Tours & Travel.....	28
1. Penerimaan Pemesanan	29
2. Penyusunan <i>Itinerary</i>	30
3. Pemesanan ke <i>Suppliers</i>	33
4. Pelaksanaan <i>Incentive Tour</i>	36
B. Kendala yang dihadapi <i>Inbound Tour Staff</i> dalam penanganan <i>Incentive Tour Group</i> Iwase Cosfa dan cara mengatasinya	43
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1. Struktur Organisasi.....	22
Gambar 4. 1 Langkah-langkah penanganan <i>incentive tour Group</i> Iwase Cosfa...	28
Gambar 4. 2 Jadwal <i>Guide</i>	36
Gambar 4. 3. <i>Paging Welcome Board</i>	37
Gambar 4. 4 Penjemputan di bandara	39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3. 1. Fasilitas Golden Rama <i>Tours and Travel</i>	21



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1. Struktur Organisasi.....	22
Gambar 4. 1 Langkah-langkah penanganan <i>incentive tour Group</i> Iwase Cosfa...	28
Gambar 4. 2 Jadwal <i>Guide</i>	36
Gambar 4. 3. <i>Paging Welcome Board</i>	37
Gambar 4. 4 Penjemputan di bandara	39



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sektor pariwisata telah menjadi aspek penting dalam kemajuan ekonomi negara. Pariwisata menjadi pilihan utama bagi pembangunan daerah. Perkembangan pariwisata telah mengalami banyak perubahan, baik perubahan pola maupun bentuk dan sifat kegiatan pariwisata di daerah tujuan wisata. Berkembangnya suatu daerah dapat membuka daya tarik wisata baru bagi para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara. Industri pariwisata memegang peranan penting dalam menggairahkan perekonomian suatu daerah. Sektor pariwisata diharapkan dapat memicu perekonomian masyarakat sekitar, seperti kegiatan perdagangan atau jasa. Dalam upaya meningkatkan daya tarik wisata sekaligus memaksimalkan manfaat bagi masyarakat sekitar, destinasi pariwisata perlu dikelola secara lebih profesional.

Kegiatan pariwisata dipengaruhi oleh daya tarik wisata, baik itu daya tarik wisata alam maupun buatan dan kelengkapan fasilitas atau sarana prasarana pendukungnya akan menjadikan tempat tersebut berperluang sebagai tempat yang diminati untuk dikunjungi. Pada zaman sekarang, wisata telah menjadi salah satu kebutuhan esensial, terutama di tengah kehidupan yang penuh tekanan dan stress akibat gaya hidup yang sibuk atau sebagian orang menyebutnya dengan era *hustle life*, namun pada dasarnya setiap orang memiliki motif masing-masing dalam berwisata. Ada beberapa teori tentang motivasi ataupun motif wisatawan dalam berwisata dengan salah satunya menurut Mc. Intosh (1995) mengemukakan bahwa

motivasi wisatawan dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu: 1. Motivasi fisik, adalah motivasi yang dilakukan untuk tujuan kesehatan, penyegaran tubuh, olah raga, dan menikmati waktu senggang dengan tujuan untuk mengurangi tekanan pada aktivitas rutin. 2. Motivasi budaya, adalah motivasi yang dilakukan dengan tujuan ingin mengetahui kebudayaan dari suatu daerah, seperti cara hidup, musik, kesenian, tari-tarian, dan hal-hal yang unik dan asli dari suatu kebudayaan. 3. Motivasi interpersonal adalah motivasi seperti melihat teman, kerabat maupun pencerahan rohani. 4. Status atau prestise, adalah motivasi yang dilakukan untuk pendidikan, ilmu pengetahuan, mendapat pengakuan atau perhatian orang lain.

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengandalkan pariwisata sebagai sektor ekonomi, dengan banyaknya pulau-pulau yang ada di Indonesia, mempengaruhi negara Indonesia memiliki keberagaman keunikan tersendiri di setiap pulau-pulainya baik seni ataupun budaya. Dari sebagian banyaknya pulau di Indonesia terdapat salah satu pulau yang menjadi sorotan dunia yaitu Bali, dikenal dengan berbagai julukan mulai dari pulau seribu pura, pulau surga, ataupun sebagai pulau dewata. Terkenal akan keindahan yang asri dan budaya yang unik. Oleh karena itu banyaknya turis yang datang melakukan perjalanan ke Bali.

Bali menjadi pilihan berbagai turis atau wisatawan berdatangan, baik itu *FIT* (*Free Individual Travel*) atau *GIT* (*Group inclusive tour*), untuk melakukan sebuah perjalanan baik *FIT* ataupun *GIT* tidak terlepas dari BPW (Biro Perjalan Wisata). Golden Rama *Tours and Travel* adalah salah satu BPW yang menangani pelayanan perjalanan keluar negeri maupun di dalam negeri dan pelayanan lainnya. Golden

Rama memiliki dua bidang aktivitas yang utama yaitu *Outbound Tour* dan *Inbound Tour*. Pada divisi *inbound* melayani tiga jenis program *tour* mulai dari *FIT* (*Free Individual Travel*), *Incentive Tour*, dan *Series Tour*. *FIT* adalah jenis *tour* yang terdiri dari hanya beberapa orang atau bisa disebut tidak lebih dari 5 orang, *series tour* adalah jenis paket yang ditawarkan oleh Golden Rama kepada agen lain dengan program yang sudah di rancang sejak awal dengan terdiri dari 15 orang dari setiap *series tour*, sedangkan pada *Incentive tour* adalah jenis *tour* yang dirancang oleh Golden Rama dengan mengikuti permintaan dari perusahaan, disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan dari sebuah perusahaan mulai dari destinasi, *transport* bahkan *restaurant*.

Incentive tour merupakan sebuah perjalanan *tour* yang diberikan oleh perusahaan dengan tujuan untuk penghargaan atau *reward* sebagai bentuk apresiasi atas kerja keras dan tanggung jawab seorang karyawan pada perusahaan. Peranan Golden Rama disini yaitu sebagai pihak perantara yang akan menangani dari *incentive tour* tersebut.

Dalam menangani permintaan paket *incentive tour* diperlukan kerja sama yang baik antara pihak perusahaan dan pihak Golden Rama, bahkan pihak agen lain ketika menjadi perantara antara perusahaan dan Golden Rama. Pada penanganan *incentive tour* memiliki persiapan waktu yang lebih lama dibandingkan *series tour* ataupun *FIT tour*, karena selama proses persiapan, semua hal harus adanya kesepakatan satu sama lain, mulai dari seringnya terjadi perubahan pada *itinerary* yang telah disepakati di awal dan sesaat bisa menjadi berubah. Dengan hal

itu dapat membuat waktu lebih lama untuk mempersiapkannya kembali dikarenakan secara otomatis Golden Rama perlu menghitung kembali *quotation* yang dibuat, revisi, atau bahkan melakukan pembatalan pembayaran layanan Golden Rama yang sudah terlanjur di pesan.

Incentive tour memerlukan penanganan khusus dan dirancang secara *tailor-made*, dengan tujuan memberikan penghargaan kepada karyawan. Setiap perusahaan dan karyawan memiliki kebutuhan serta keinginan yang berbeda, sehingga program dan aktivitas perlu disesuaikan agar sesuai dengan tujuan dan karakter masing-masing. Kualitas pengalaman yang diberikan menjadi sangat penting, sehingga penanganan khusus diperlukan untuk memastikan semua aspek perjalanan berjalan dengan baik. Dengan tour yang disesuaikan, memilih destinasi, aktivitas, dan durasi perjalanan yang tepat.

Berdasarkan hal-hal yang telah penulis uraikan maka penulis ingin mengetahui lebih jauh tentang bagaimana cara penanganan *incentive tour* yang diterapkan pada divisi *Inbound Tour* Golden Rama, sehingga penulis mengangkat judul Tugas Akhir “Penanganan *Incentive Tour Group* Iwase Cosfa oleh *Inbound Tour Staff* Pada PT. Golden Rama Express Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut;

- 1) Bagaimana Proses “Penanganan *Incentive Tour Group* Iwase Cosfa Oleh *Inbound Tour Staff* Pada PT. Golden Rama Express?”.

- 2) Kendala apa saja yang terdapat saat melakukan “Penanganan *Incentive Tour Group* Iwase Cosfa Oleh *Inbound Tour Staff* Pada PT. Golden Rama Express?”.

A. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1) Tujuan Penulisan

Berikut merupakan tujuan dari penyusunan tugas akhir yaitu :

- a. Untuk mengetahui proses penanganan pelayanan *incentive tour group* Iwase Cosfa oleh *inbound tour staff* pada PT. Golden Rama Express.
- b. Untuk menganalisis kendala yang terjadi serta solusi pemecahan masalah dalam proses penanganan pelayanan *incentive tour group* Iwase Cosfa oleh *inbound tour staff* pada PT. Golden Rama Express.

2) Kegunaan Penulisan

Adapun beberapa kegunaan dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk lulus dari program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai sarana untuk mengaplikasikan pengetahuan yang telah diperoleh mahasiswa selama proses pembelajaran di kampus
- 3) Sebagai parameter untuk membandingkan teori yang telah dipelajari di bangku kuliah dengan implementasinya di dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Laporan tugas akhir ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi di perpustakaan terkait dengan masalah yang dibahas dalam penyusunan tugas

akhir. Laporan ini juga dapat menjadi sumber dasar untuk meningkatkan proses belajar mengajar, terutama di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (Prodi UPW)

- 2) Sebagai sarana masukan dalam mengembangkan kurikulum yang ada pada pembelajaran kedepannya

c. Bagi Perusahaan

- 1) Diharapkan tetap terjalin hubungan baik antar perusahaan dan kampus dan sebagai masukan untuk PT. Golden Rama Express Bali untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

B. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Dalam proses penyusunan tugas akhir, diperlukan beberapa data untuk mendukung penulis dalam melakukan pengumpulan informasi. Penulis menggunakan metode penelitian tertentu untuk mengumpulkan data yang diperlukan:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Partisipan

Observasi Partisipan adalah Orang yang mengadakan observasi turut ambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang diobservasi. Umumnya observasi partisipan dilakukan untuk penelitian yang bersifat eksploratif. Menyelidiki perilaku individu dalam situasi sosial seperti cara hidup, hubungan sosial dalam masyarakat, dan lain-lain (Amalik, 2020). Observasi dilakukan secara langsung dalam penanganan *incentive tour group* pada PT Golden Rama Express Bali.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah situasi berhadapan-hadapan antara pewawancara dan responden yang dimaksudkan untuk menggali informasi yang diharapkan, dan bertujuan mendapatkan data tentang responden dengan minimum bias dan maksimum efisiensi (Arismunandar, 2013). Penulis melakukan wawancara dengan ibu Sri, yang berperan sebagai *Inbound Staff*, untuk memperoleh wawasan tentang cara menangani *incentive tour group*.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca berbagai sumber seperti buku atau referensi yang relevan untuk digunakan sebagai acuan dalam penulisan tugas akhir. Proses ini melibatkan pencarian data melalui buku-buku yang tersedia di perpustakaan dan juga melalui sumber *online*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Penulis menerapkan metode analisis kualitatif dalam penelitiannya. Metode ini memanfaatkan data kualitatif yang kemudian diuraikan secara deskriptif. Penulis memaparkan secara sistematis menjelaskan data sesuai dengan informasi yang diperoleh selama menjalani Praktik Kerja Lapangan di PT. Golden Rama Express Bali.

1. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Penulis menggunakan dua metode penyajian hasil analisis yaitu informal dan formal. Metode penyajian informal melibatkan uraian atau kata-kata biasa, sementara metode penyajian formal melibatkan penggunaan tanda-tanda dan lambang-lambang. Kedua metode dilakukan dengan bantuan teknik yang

menggabungkan penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang dalam menyusun tugas akhir penulis.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada BAB IV mengenai penanganan *incentive tour Group* Iwase Cosfa pada divisi *Inbound Tour* di Golden Rama Tours & Travel, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Penanganan *incentive tour* pada *Inbound Tour Staff* Golden Rama Tours & Travel mempunyai beberapa tahap yang nantinya membuat *incentive tour* Iwase Cosfa berjalan dengan lancar yaitu dengan melakukan beberapa tahapan yang panjang dan penting, tahap pertama yaitu tahap pemesanan dari pihak perantara Saigontourist Travel kepada Golden Rama Tours & Travel yang memberikan pelanggan yaitu *Group* Iwase Cosfa, selanjutnya membuat rencana perjalanan sesuai dengan permintaan pelanggan dan menghitung harga *tour*. Melakukan pemesanan fasilitas-fasilitas *tour* ke *suppliers* sesuai dengan yang dituju, dilanjut dengan pelaksanaan *tour* sesuai dengan *itinerary* yang telah disepakati oleh pelanggan dan yang terakhir membuat *filling* dari pelaksanaan *tour* sebagai bukti dari kegiatan *tour* yang telah dilaksanakan
1. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *incentive tour* ini seperti, peserta yang tidak disiplin pelanggan yang terlambat berangkat menuju obyek wisata dan terlalu lama berada di satu obyek wisata serta terlalu lama berada di satu tempat perbelanjaan yang mengakibatkan jadwal *tour* terhambat. Pemecahan masalahnya seperti *guide* dan *tour leader* terus mengingatkan

kepada peserta supaya tidak terjadi keterlambatan tour, mencari peserta tour dengan memberikan himbuan untuk segera menuju bus, dan melakukan telephone. dan menyadari bahwa *guide* dan *inbound tour staff* memerlukan kerja sama yang baik untuk lancarnya sebuah perjalanan.

B. Saran

Setelah penulis mengamati langsung Proses Penanganan *Incentive Tour Group* Iwase Cosfa Oleh *Inbound Tour Staff* Pada PT. Golden Rama Express, maka penulis dapat memberikan beberapa saran diantaranya:

1. Meningkatkan komunikasi antar *operation staff*, *guide*, *driver* dan pihak *supplier* guna menimalisir *miss communication* pada saat akan, sedang, atau sesudah menangani wisatawan.
2. Menekankan pada *guide* untuk selalu memastikan *tour* berjalan sesuai dengan rencana dan mengatur pihak wisatawan agar selalu sesuai dengan durasi yang ditentukan ketika berada di destinasi.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amalik, M. J. (2020). Petani Karawang Melawan Kemiskinan Dalam Kuasa-Politik ; Studi Observasi Partisipatif Tahun 2004-2005. *Jurnal Masyarakat Maritim*, 4(2), 92–101. <https://doi.org/10.31629/jmm.v4i2.2835>
- Arismunandar, S. (2013). Teknik Wawancara Jurnalistik. *Academia*, 4, 1–9.
- Asmoro, A. Y. (2020). *Manajemen Usaha Perjalanan Wisata*. Madza Media.
- McIntosh, R.W., Goeldner, C.R. and Ritchie, J. R. . (1995). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Pleasure Travel Motivation.
- Moenir, H. (2010). Manajemen pelayanan umum di Indonesia / H.A.S. Moenir. *Undefined*, 1(3), 2008.
- Noor, A. A. (2017). Pengertian MICE (Meeting Incentive Conference Exhibition). *Manajemen Event*, 1–34. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/SPAR4316-M1.pdf>
- Pendidikan, D. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
- Riani, N. K. (2021). Pariwisata Adalah Pisau Bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469–1474.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2010). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. 252.
- Utama, I. G. (2017). *Pemasaran Pariwisata (Vol. 4)*. CV.Andi.
- Wijayasa, I. W. (n.d.). *Komponen Sebuah Perjalanan Wisata (Tour)*. 77–85.
- Wirawan., P. E., & Semara., I. M. T. (2020). Modul Pengantar Pariwisata. In *Modul*. [https://repository.polimdo.ac.id/2851/1/Modul Pengantar Pariwisata.pdf](https://repository.polimdo.ac.id/2851/1/Modul%20Pengantar%20Pariwisata.pdf)
- Yuliandari, W. (2018). Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Paket Wisata Di PT

Naifah duta Utama Tour Dan Travel Pekanbaru. *JOM Fisip*, 5(1), 1–11.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI