

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI TIKET PESAWAT DI
SINGAPORE AIRLINE TRAVEL FAIR OLEH
TICKETING STAFF PADA PT GOLDEN RAMA
EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Putu Ristia Intan Putri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2023

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI TIKET PESAWAT DI
SINGAPORE AIRLINE TRAVEL FAIR OLEH *TICKETING*
STAFF PADA PT GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Putu Ristia Intan Putri

NIM 2015813081

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENANGANAN RESERVASI TIKET PESAWAT DI
SINGAPORE AIRLINE TRAVEL FAIR OLEH TICKETING
STAFF PADA PT GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**

Oleh
Putu Ristia Intan Putri
NIM 2015813081

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

Disetujui oleh :

Pembimbing I,



Muhamad Nova, M.Pd.
NIP.199311282022031008

Pembimbing II,



Drs. Gede Ginaya, M.Si.
NIP. 196609191993031002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001



**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

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putu Ristia Intan Putri

NIM : 2015813081

Program Studi : D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN RESERVASI TIKET PESAWAT DI SINGAPORE
AIRLINE TRAVEL FAIR OLEH TICKETING STAFF PADA PT GOLDEN
RAMA EXPRESS BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini penulis buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 10 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Nama : Putu Ristia Intan Putri

NIM : 2015813081

Prodi : D3 Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata Politeknik
Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atas karunianya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Reservasi Tiket Pesawat di Singapore Airline Travel Fair oleh Ticketing Staff pada PT Golden Rama Express Bali** dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan bagi mahasiswa Jurusan Pariwisata, Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa selesainya tugas akhir ini tidak lepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing I sekaligus Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah berkenan memberikan pengarahan, bimbingan, serta saran yang sangat berarti dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Lie Yan Hastama selaku *Branch Manager* pada PT Golden Rama Express Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan praktik lapangan kerja.
7. I Ketut Marsana selaku *International Supervisor Outbound Tour* sekaligus selaku *Training Manager* pada PT Golden Rama Express Bali yang telah memberikan bimbingan serta pembelajaran bagi penulis.
8. Seluruh staf PT Golden Rama Express Bali yang telah memberikan banyak informasi, bantuan, serta bimbingan dalam penyusunan tugas akhir.
9. Nyoman Armada & Ni Luh Asih Astiti Bakti selaku orang tua penulis yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini
10. I Kadek Irvan Natha Putra yang telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.
11. Made Nia Vijayanti yang telah memberikan semangat dan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Made Mashita Maharani yang telah memberikan dukungan dan saran yang berarti bagi penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga Ida Sang Hyang Widhi Wasa selalu menyertai langkah penulis. Penulis sudah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan tugas akhir, oleh sebab itu apabila masih terdapat kekurangan maupun kesalahan di dalam tugas akhir ini penulis mengharapkan

kritikan serta saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan berpikir, serta menjadi referensi dan informasi yang bermanfaat bagi para pembaca khususnya dilingkungan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata.

Badung, Agustus 2023

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| 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 | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan..... | 4 |
| D. Metodologi Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| A. Pengertian Pariwisata | 8 |
| B. Pengertian Penanganan | 9 |
| C. Pengertian Reservasi | 9 |
| D. Pengertian Biro Perjalanan Wisata..... | 10 |
| E. Pengertian <i>Travel Fair</i> | 11 |
| F. Pengertian Maskapai Penerbangan | 12 |
| G. Pengertian Dokumen Perjalanan | 13 |
| BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN | 17 |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan..... | 17 |

| | |
|---|----|
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan..... | 19 |
| C. Stuktur Organisasi Perusahaan..... | 24 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 31 |
| A. Penanganan Reservasi Tiket Pesawat di <i>Singapore Airline Travel Fair</i> pada PT Golden Rama Express Bali | 33 |
| B. Kendala yang terdapat dalam penanganan <i>Singapore Airline Travel Fair</i> | 43 |
| BAB V PENUTUP..... | 46 |
| A. Simpulan | 46 |
| B. Saran..... | 47 |
| DAFTAR PUSTAKA | 49 |
| LAMPIRAN..... | 51 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Logo Perusahaan | 17 |
| Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Golden Rama Express Bali..... | 25 |
| Gambar 4.1 Alur Penanganan Reservasi Tiket Pesawat di Singapore Airline Travel Fair..... | 32 |
| Gambar 4.2 Brosur Singapore Airline Travel Fair..... | 34 |
| Gambar 4.3 Tampilan Prebook Tiket Pesawat..... | 35 |
| Gambar 4.4 Melakukan pengecekan jaringan..... | 36 |
| Gambar 4.5 Proses reservasi langsung..... | 38 |
| Gambar 4.6 Konfirmasi kepada Customer..... | 39 |
| Gambar 4.7 Tiket Pesawat | 41 |
| Gambar 4.8 Tampilan Sistem Travelite | 42 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Fasilitas Perusahaan | 22 |
| Tabel 4.1 Data Penjualan Tiket..... | 39 |
| Tabel 4.2 Nominal <i>Cashback</i> | 41 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. <i>Invoice</i> Tiket Pesawat | 51 |
| Lampiran 2. <i>Invoice</i> Asuransi Perjalanan | 51 |
| Lampiran 3. Menyebarkan Brosur <i>Singapore Airline Travel Fair</i> | 52 |
| Lampiran 4. Penghargaan dari <i>Singapore Airline</i> kepada PT Golden Rama Express Bali | 52 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang membantu dalam peningkatan devisa negara, hal ini dibuktikan dengan banyaknya wisatawan yang melakukan kunjungan wisata baik itu didalam maupun diluar negeri. Menurut Undang – Undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata. Ruang lingkup pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi meliputi akomodasi, transportasi, atraksi wisata, pelayanan perjalanan atau biro perjalanan wisata dan yang lainnya. Dengan meningkatnya wisatawan maka diperlukan biro perjalanan wisata untuk membantu wisatawan untuk merencanakan liburan atau memberikan beberapa referensi untuk kunjungan terhadap kawasan wisata.

Biro Perjalanan Wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang – orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lain, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau kedalam negeri itu sendiri (Damardjati, 2009). Biro perjalanan wisata memiliki tugas untuk membantu memberikan informasi terkait dengan perjalanan wisata, pemesanan akomodasi, dan pemesanan tiket pesawat.

Salah satu biro perjalanan wisata yang menjalankan tugas tersebut adalah PT Golden Rama Express Bali yang merupakan biro perjalanan yang hadir sejak tahun 1971 dengan melayani pemesanan tiket pesawat, pemesanan suatu paket perjalanan baik itu domestik dan internasional, pemesanan *cruise*, melayani pembuatan visa & *passport*, pemesanan hotel, dan asuransi perjalanan. Dengan teknologi yang terintegrasi PT Golden Rama Express Bali memberikan kemudahan dalam pelayanan perjalanan serta didukung pula dengan harga efisien. PT Golden Rama Express Bali ini terletak di lokasi yang cukup strategis karena berada di pinggir jalan raya dengan akses yang mudah untuk dijangkau.

Hadirnya biro perjalanan wisata ini adalah untuk membantu orang – orang yang ingin melakukan suatu perjalanan di dalam negeri atau keluar negeri serta melayani pemesanan tiket pesawat domestik dan internasional. Beberapa usaha dilakukan untuk meningkatkan penjualan tiket pesawat salah satunya adalah mengadakan *travel fair* yang merupakan suatu *event* yang diramaikan oleh beberapa biro perjalanan wisata yang bekerja sama dengan salah satu maskapai penerbangan yang dimana kegiatannya adalah menjual tiket pesawat. *Travel fair* merupakan konsep *event* sebagai suatu rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh pemilik *brand* sehingga terjalinnya interaksi antara pelanggan dengan produk dalam suatu aktivitas tertentu (Graciela, 2019). *Event travel fair* bisa di kategorikan sebagai *event* promosi yang berupa pameran perjalanan, seperti halnya PT Golden Rama Express Bali bekerja sama dengan *Singapore Airline* dalam *Singapore Airline Travel Fair* dengan menawarkan tiket pesawat ke luar negeri baik itu di kawasan Eropa dan Asia dengan harga relatif murah. Tidak

hanya PT Golden Rama Express Bali namun ada beberapa Biro Perjalanan Wisata yang ikut berpartisipasi dalam *Singapore Airline Travel Fair* ini, untuk tiket pesawat tidak terdapat perbedaan harga karena harga tersebut diberikan oleh maskapai penerbangan yaitu *Singapore Airline*, namun disini lah kesempatan bagi setiap biro perjalanan wisata untuk sekaligus mempromosikan produk – produk wisata yang dijual kepada calon *customer*. Selain pihak biro perjalanan wisata dan maskapai penerbangan terdapat satu pihak lagi yang terlibat dalam *Singapore Airline Travel Fair* ini yaitu *bank partner* yang dimana berperan dalam proses pembayaran melalui memberikan fasilitas yang berkaitan dengan pembayaran debit dan kredit.

Menurut observasi penulis *Singapore Airline Travel Fair* ini sangat diminati oleh masyarakat khususnya bagi yang senang bepergian ke luar negeri karena disini lah kesempatan bagi mereka untuk bepergian ke luar negeri dengan mengeluarkan biaya yang tidak cukup banyak khususnya dalam segi transportasi udara. Hal ini pun berlaku kepada masyarakat yang belum pernah untuk pergi ke luar negeri, karena dengan melihat harga promo maka akan menarik minat calon *customer* untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

Mengingat kebutuhan perjalanan domestik dan internasional berbeda, tentu perlu diketahui tata cara pemberian informasi dan penjualan tiket pesawat dalam kegiatan *travel fair* oleh karena itu penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam, maka dari itu penulis mengangkat “Penanganan Reservasi Tiket Pesawat Di *Singapore Airline Travel Fair* Oleh *Ticketing Staff* Pada PT

Golden Rama Express Bali” sebagai judul tugas akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana penanganan reservasi tiket pesawat pada *Singapore Airline Travel Fair* oleh PT Golden Rama Express Bali ?
2. Kendala apa saja yang terdapat dalam penanganan reservasi tiket pesawat di *Singapore Airline Travel Fair* berlangsung beserta pemecahannya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan dan kegunaan dari penulisan tugas akhir ini yaitu :

1. Tujuan
 - a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan reservasi tiket pesawat di *Singapore Airline Travel Fair* pada PT Golden Rama Express Bali.
 - b. Untuk menganalisis kendala apa saja yang terjadi serta solusi pemecahan masalah dalam penanganan reservasi tiket pesawat di *Singapore Airline Travel Fair* pada PT Golden Rama Express Bali.
2. Kegunaan
 - a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai sarana tambahan bagi akademik untuk referensi di perpustakaan mengenai permasalahan terkait dengan hal yang dibahas di dalam penyusunan tugas akhir dan menjadi

sumber landasan dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar di Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk lulus dari program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali serta untuk membandingkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dan penerapannya di dalam dunia industri serta sebagai media untuk menambah wawasan dan pengalaman.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan tetap terjalin hubungan baik antar perusahaan dan kampus dan sebagai masukan untuk PT Golden Rama Express Bali untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang. Selain itu perusahaan juga dapat menemukan calon tenaga kerja yang berkompeten dan berkualitas untuk dijadikan pekerja di perusahaan tersebut.

D. Metodologi Penulisan

Dalam menyusun tugas akhir dibutuhkan beberapa data – data yang digunakan untuk mendukung penulis dalam melakukan pengumpulan data. Berikut merupakan metode penulisan yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan :

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah metode yang dimana penulis menanyakan beberapa pertanyaan secara langsung mengenai informasi yang akan dikumpulkan melalui narasumber yang merupakan salah satu staff yang terlibat dalam *Singapore Airline Travel Fair*.

b. Observasi

Sebuah metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di lapangan, seperti halnya penulis ikut berpartisipasi dalam persiapan maupun pelaksanaan kegiatan *Singapore Airline Travel Fair*.

c. Studi Kepustakaan

Metode yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai bahan pustaka atau referensi yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas pada tugas akhir ini. Bahan pustaka yang penulis kutip berupa materi yang berhubungan dengan topik yang diambil dari buku dan internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis data kualitatif yang merupakan sebuah metode penulisan yang memanfaatkan data kualitatif

dan dijabarkan secara deskriptif. Penulis menggunakan metode ini dengan mendeskripsikan sebuah data secara sistematis sesuai dengan data yang sudah diperoleh dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Golden Rama Express Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam metode ini penulis menggunakan teknik dengan kata – kata biasa yang disusun dalam bentuk deskripsi. Penulis juga didukung oleh data dari perusahaan berupa gambar dan data berbentuk tabel. Hal ini bertujuan agar laporan tugas akhir ini agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat beberapa tahapan dalam melakukan penanganan reservasi *Singapore Airline Travel Fair* pada PT Golden Rama Express Bali yaitu tahap promosi, yang dilakukan berupa promosi digital dengan mengupload brosur di beberapa sosial media. Kegiatan promosi ini juga masih dilaksanakan pada saat kegiatan berlangsung, dengan menyebarkan brosur yang berisikan *list* harga tiket pesawat dengan tujuan ke beberapa destinasi dan berdasarkan *class* yang tersedia kepada pengunjung Lippo Mall Kuta. Kemudian tahap *prebooking* yang dilakukan untuk mengamankan *seats* atau kursi penumpang pada pesawat yang tersedia dan untuk memberikan kesan bahwa PT Golden Rama Express Bali sudah siap untuk melayani *customer* sebelum *travel fair* dilaksanakan. Untuk melakukan *prebook* telah dipersiapkan *google form* yang bisa diisi bagi *customer* yang akan melakukan *prebook*. Selanjutnya tahap persiapan dilakukan beberapa persiapan *travel fair* mulai dari mempersiapkan perangkat dan perlengkapan yang dibutuhkan, melakukan pengecekan jaringan, dan mengadakan *meeting* untuk membahas teknis *event*. Staf yang bertugas wajib memperhatikan penampilan dan juga perlu mempersiapkan hal – hal yang dibutuhkan. Kemudian ada tahap pelaksanaan yang dimana dalam tahapan ini

ada beberapa hal yang dilakukan yaitu melakukan reservasi secara langsung, konfirmasi dari pihak Biro Perjalanan Wisata kepada *customer*, dan *issued* tiket. Selanjutnya tahap akhir yang dilakukan dengan merapikan segala perangkat dan perlengkapan lainnya. Semua perlengkapan disimpan di dalam *container* untuk dibawa kembali ke perusahaan serta membuat *invoice* khusus perusahaan yang akan dijadikan arsip.

2. Dalam melakukan penanganan reservasi tiket pesawat di *Singapore Airline Travel Fair* ini terdapat beberapa kendala yang dialami yaitu perangkat yang digunakan mengalami gangguan, kurangnya ketersediaan fasilitas berupa kursi pengunjung untuk *customer*, dan beberapa *customer complaint* dikarenakan *benefits* utama dari *travel fair* yang berupa *cashback* telah habis.

B. Saran

Terdapat beberapa saran yang diberikan kepada staf yang bertugas dalam penanganan reservasi tiket pesawat di *Singapore Airline Travel Fair* yaitu :

1. Pada saat terjadi gangguan perangkat atau jaringan staf seharusnya mengkomunikasikan kepada *customer* yaitu dengan meminta maaf terlebih dahulu kepada *customer* dan menginformasikan bahwa sistem yang digunakan untuk melakukan reservasi sedang mengalami gangguan dan mempersilahkan *customer* untuk menunggu sistem kembali normal dengan penuh kesabaran.
2. Perusahaan seharusnya menyarankan pada pihak *airlines* untuk menambah jumlah fasilitas berupa kursi karena banyaknya *customer* yang ingin melakukan reservasi pada PT Golden Rama Express Bali maka tidak semua

customer bisa dilayani secara cepat karena kurangnya ketersediaan kursi pengunjung.

3. Pihak perusahaan seharusnya memberikan lebih banyak *benefits* berupa *cashback* dan memberikan *benefits* lain yang lebih menarik agar *customer* merasa puas saat membeli tiket pesawat pada *Singapore Airline Travel Fair*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, M. (2020). Proses Penanganan Pembongkaran Barang Impor dari Atas Kapal ke Wilayah Pengawasan Bea Cukai Tanjung Perak Surabaya. *Karya Tulis*, 7 - 8.
- Damardjati. (2010). *Istilah- Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta : Pradnya Paramita.
- Darsono, R. (2004). *Tarif dan Dokumen Pasasi*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Graciela, N. (2019). Pengaruh Promotion Event Travel Fair dan Travel Motivation terhadap Purchase Decision Tiket Internasional pada Cathay Pacific Travel Fair di Surabaya. *Universitas Kristen Petra*, 3 - 4.
- Haq. (2009). Biro Perjalanan Wisata. *Kampus Program Diploma Negara Manajemen Administrasi Transportasi Udara*, 10 - 11.
- Indonesia. (1990). *Undang Undang No. 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataaan*. Jakarta: Presiden Republik Indonesia.
- Meganingratna, A., Lubis, A., Aftaria, R., & Septian , A. (2021). Analisis Kebijakan Bebas Visa Kunjungan Singkat (BVKS) Terhadap Sektor Pariwisata di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 80 - 81.
- Monaghan, K. (2006). *Home-Based Travel Agent, 5th Edition*. New York: Intrepid Traveler.

Nurhanisah, Y. (2022, October 2). *Mengenal 7 Jenis Visa di Indonesia*. Tersedia dari URL : <https://indonesiabaik.id/infografis/mengenal-7-jenis-visa-di-indonesia>

Prayogo, R. R. (2019). *Perkembangan Pariwisata dalam Perspektif Pemasaran*. Surabaya: Bitread Digital Publishing.

Timur, P. P. (2023, May 12). *Kaltim Travel Fair 2023, Buka Keran Pariwisata Kaltim*. Tersedia dari URL: <https://www.kaltimprov.go.id/berita/kaltim-travel-fair-2023-buka-keran-pariwisata-kaltim>

Wilonotomo, & Aji, K. P. (2018). Pelayanan Pembuatan Paspor dalam Kajiannya Terhadap Teori Manfaat Teknologi Informasi. *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 163 - 178.