

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU DI TERMINAL INTERNASIONAL
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
OLEH AIRPORT REPRESENTATIVE PT PACTO LTD - BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Daniel Chrisnawan Raharjo

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TAMU DI TERMINAL INTERNASIONAL
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
OLEH AIRPORT REPRESENTATIVE PT PACTO LTD - BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Daniel Chrisnawan Raharjo
NIM. 2015813050

**PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN TAMU DI TERMINAL INTERNASIONAL BANDAR
UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI OLEH AIRPORT
REPRESENTATIVE PT PACTO LTD - BALI**

Oleh
Daniel Chrisnawan Raharjo
NIM. 2015813050

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. I Wayan Nurjaya, M. Par.
NIP. 195807181990121001



Dr. I Ketut Budarma, M. Par., MMTHRL
NIP. 196212311990101002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kampus



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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 di bawah ini :

Nama : Daniel Chrisnawan Raharjo
NIM : 2015813050
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN TAMU DI TERMINAL INTERNASIONAL
BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI
OLEH AIRPORT REPRESENTATIVE PT. PACTO LTD – 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, 8 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Daniel Chrisnawan Raharjo
NIM : 2015813050
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan kasih karunia-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Tamu Di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD - Bali** tepat pada waktunya. Penyusunan tugas akhir ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini tentu penulis tak lepas dari pengarahan, bantuan, masukan, serta bimbingan dari berbagai pihak untuk membantu mengatasi hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Maka untuk itu saya ucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang terkait itu diantaranya sebagai berikut:

1. I Nyoman Abdi, SE, M eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan saya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan saya menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata di Prodi Usaha Perjalanan Wisata.

4. Dr. I Made Budiasa, M Par. selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Wayan Nurjaya, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan selama pembuatan tugas akhir ini.
7. Dr. I Ketut Budarma, M. Par., MMTHRL., selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan tugas akhir ini.
8. Bapak Dika selaku Human Resource Development (HRD) yang telah memberi kesempatan untuk bergabung bersama untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT Pacto Inbound Bali.
9. Bapak I Gede Dewa Astina selaku Operation & Transport Manager yang telah memberi kesempatan untuk bergabung bersama untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di bagian Operation staf Airport Reops di PT Pacto Inbound Bali.
10. Bapak Teguh Raharjo A.Md, dan Ibu Dwi Feppy Rahayu S.E dan adik Regina Chrisvania Raharjo tercinta. Terimakasih atas semua doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan yang telah diberikan serta perjuangan tiada henti agar bisa melanjutkan pendidikan hingga ke perguruan tinggi negeri dan menjadi seorang diploma.
11. Kepada Leader saya selama PKL di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai Bali yaitu Bapak I Wayan Prengki dan seluruh team operation Pacto yang tidak bisa saya

sebutkan satu persatu yang sudah memberikan saya banyak ilmu yang baru, membantu dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir.

12. Kepada Putu Gede Andrejana selaku teman, sahabat, rekan cuan yang selalu membantu dan memberikan dukungan selama membuat tugas akhir ini.
13. Kepada teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan.
14. Dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 14 Mei 2023

Daniel Chrisnawan Raharjo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.	xii
BAB I PENDAHULUAN.	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Pariwisata.....	8
B. Pengertian <i>Travel Agent</i> atau Biro Perjalanan Wisata.	9
c. Pengertian Penumpang dan Jenis Penumpang.....	9
D. Pengertian Bandara.	11
E. Pengertian <i>TransJ'er In</i> dan <i>Transfer Out</i>	12
F. Pengertian Pramuwisata (<i>Tour Guide</i>)	12
G. Pengertian <i>Paging</i>	13

H. Pengertian Penanganan.....	14
I. Istilah-Istilah dalam Dunia <i>Travel Agent</i>	14
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.	ig
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	18
1. Lokasi Perusahaan.....	18
2. Sejarah Perusahaan.....	19
3. Visi dan Misi PT. PACTO LTD - BALI.	23
B. Bidang Usaha Perusahaan.....	24
1. <i>Inbound Tour</i>	24
2. <i>Event (MICE)</i>	24
3. <i>Accommodation</i>	25
4. Tiket Pesawat Udara Domestik.....	25
5. Transportasi.	25
6. Struktur Organisasi PT. Pacto LTD - Bali.....	25
BAB IV PEMBAHASAN.	31
A. Bagaimana Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rat oleh <i>Airport Representative</i> Pada PT. PACTO LTD - Bali?.....	31
1. Awal Persiapan	32
2. Pelaksanaan Penanganan Kedatangan Tamu.....	35
3. Pelaksanaan Penanganan Keberangkatan Tamu.	41
4. Tahapan Setelah Penanganan.	42
B. Kendala Yang Dihadapi Dalam Penanganan Tamu Di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Oleh <i>Airport Representative</i> PT PACTO LTD — Bali dan Cara Mengatasinya.....	43

BAB V Simpulan Dan Saran.....	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Pacto.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. Pacto LTD - Bali.....	26
Gambar 4.1 <i>Paging Board</i>	34
Gambar 4.2 <i>File Mani/est</i> Tamu.....	35
Gambar 4.3 Foto Peresiapan Penanganan	36
Gambar 4.4 Proses <i>Paging</i>	37
Gambar 4.5 Bukti Foto Tamu VIP Sudah Bersama <i>Guide</i>	39
Gambar 4.6 Bukti Jika Taniu Sudah Bertemu <i>Guide</i>	39
Gambar 4.7 <i>Luggage Van</i>	40
Gambar 4.8 <i>Departure Gate</i>.....	42
Gambar 4.9 Bukti Masalah Perubahan Nomor Penerbangan.....	45



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Nama Keberangkatan Tamu..... 49



**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut A. Yoeti (2008:109) Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain, dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna bertamasya dan berekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Menurut Bakaruddin (2008:17) pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun berkelompok untuk sementara waktu, dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha dan mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, akan tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragaman.

Saat ini pariwisata di Indonesia menjadi salah satu industri yang potensial yang mampu memberikan devisa cukup besar bagi negara. Maka dari itu pemerintah gencar mempromosikan pariwisata secara *online* untuk mencakup wisatawan internasional, membangun infrastruktur pariwisata yang lebih baik, serta meningkatkan layanan dan fasilitas untuk pariwisata.

Salah satu tempat yang menjadi pendukung untuk keberlangsungan industri pariwisata adalah bandar udara (bandara). Bandar udara (bandara) menjadi peran penting bagi perkembangan pariwisata untuk membantu mobilitas wisatawan

menjangkau daerah tujuan wisata (DTW) yang mereka inginkan. Dengan adanya bandar udara banyak wisatawan dapat berkeliling dunia dengan mudah. Bandar udara juga menjadi pintu masuk untuk para pelaku perjalanan bisnis serta wisatawan. Maka dari itu dalam pelaksanaan kegiatan suatu perjalanan pariwisata dapat terlaksana dengan baik karena didukung oleh transportasi udara yang membutuhkan bandar udara (bandara). Salah satu destinasi wisata favorit mereka adalah Bali. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali adalah bandar udara yang terdapat di Bali yang menjadi salah satu pintu masuk wisatawan, baik internasional maupun domestik. PT PACTO LTD merupakan salah satu biro perjalanan wisata atau *travel agent* yang ada di Bali yang memberikan layanan penjemputan tamu di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali oleh staf *operation* yaitu *airport reps* dan *tour guide*.

PT PACTO LTD, Pacto merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dalam industri pariwisata di Indonesia yang berdiri pada tahun 1967 di Jakarta oleh Sena Mulia Investama. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan untuk operator tur, transportasi, akomodasi, dan klien korporat. Pacto berdedikasi untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi secara konsisten, dengan sentuhan pribadi. Berusaha menuju efisiensi yang optimal dalam produktivitas sambil memberikan nilai maksimal kepada mitra. Saat ini Pacto sudah mempunyai berbagai cabang di kota-kota besar di Indonesia, diantaranya Medan, Jakarta, Bandung, Jogja, Surabaya dan Bali.

Sebagai biro perjalanan wisata atau *travel agent*, Pacto memberikan layanan penjemputan tamu sebagai bentuk perhatian kepada setiap pelanggan yang dilayani khususnya di Bali di area Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Maka

dari itu perusahaan menempatkan perwakilan staf untuk menunjang kesuksesan dan kepuasan pelanggan (tamu).

Unsur-unsur dan layanan oleh PT PACTO LTD yang terdapat di bandara :

1. *Staff Operation (Airport Representative)*

Airport Representative (airport reps) adalah seseorang perwakilan dari sebuah *travel agent* yang ditugaskan di area bandara untuk membantu tamu dan *tour guide* di area keberangkatan dan kedatangan baik internasional maupun domestik, serta melakukan pengawasan terhadap kinerja *guide* selama bertugas di bandara.

2. *Tour Guide* atau Pramuwisata

Pramu Wisata atau *Tour Guide* merupakan seseorang yang bertanggung jawab untuk menemani wisatawan dalam perjalanan mengunjungi, melihat serta menyaksikan objek dan atraksi wisata

3. Layanan *Fast Track*

Fast Track merupakan layanan VIP untuk membantu pengurusan secara cepat mulai dari *check-in*, pengurusan dokumen seperti *visa on arrival*, imigrasi, hingga bea cukai secara internasional maupun domestik. Pengurusan ini bisa dilakukan saat keberangkatan atau kedatangan yang bekerja sama dengan PT. Garuda Angkasa.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, penulis tertarik untuk membahas sebuah topik permasalahan tentang “Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional Ngurah Rai oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD - Bali”. Karena menurut penulis judul ini akan berguna bagi pembaca, dikarenakan masih sedikit informasi mengenai penanganan

tamu yang ditemukan di internet oleh *travel agent* di area terminal internasional bandara.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas saya mendapatkan beberapa masalah yang dihadapi saat melakukan Praktik Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD - Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dan cara menangani kendala dalam proses Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai oleh *Airpot Representative* PT PACTO LTD - Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulisan dari tugas akhir ini berdasarkan pokok permasalahan yang telah disampaikan diatas adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengkaji mengenai proses Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD – Bali .
- b. Untuk mengidentifikasi kendala atau hambatan serta cara menangani kendala yang dihadapi dalam proses Penanganan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD - Bali.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Bagi mahasiswa yaitu sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai pedoman dalam penerapan teori yang telah diperoleh pada saat kuliah dan pada saat di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar dan dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melaksanakan praktek kerja lapangan khususnya di *travel agent*.

c. Bagi Perusahaan

Bagi PT PACTO LTD - Bali, tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan untuk mempertimbangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja perusahaan kedepan khususnya pada saat di area bandara.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data serta informasi yang digunakan dalam menjawab pokok permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka ada beberapa metode yang digunakan dalam penulisan tugas akhir yaitu:

a. Metode Observasi

Dalam metode observasi penulis melakukan pengamatan serta pencatatan langsung dalam Penangan Tamu di Terminal Internasional Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Oleh *Airport Representative* PT PACTO LTD - Bali.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Pada pembuatan tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada *Staff Operation* terkhusus *Airport Representative* pada PT PACTO LTD Bali untuk mendapatkan informasi mengenai proses penanganan *client* di area Bandara I Gusti Ngurah Rai. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

c. Metode Dokumentasi

Metode ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan perangkat elektronik untuk memfoto kegiatan-kegiatan yang dilakukan, tidak hanya kegiatan namun memfoto beberapa dokumen yang diperlukan.

d. Metode Pustaka

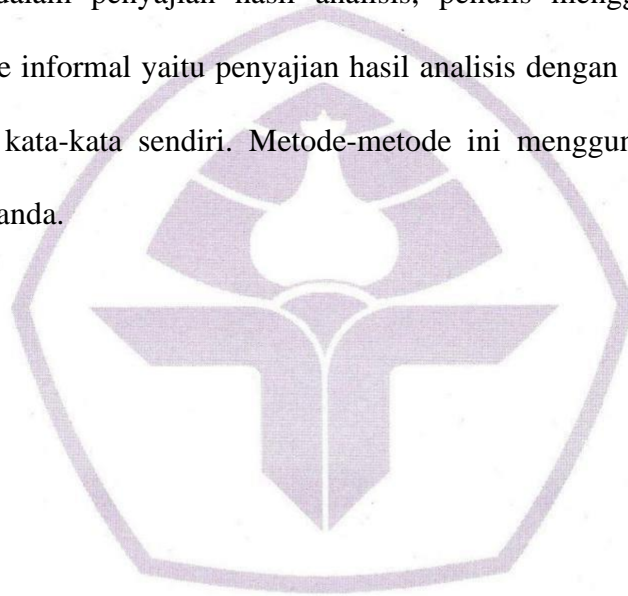
Metode ini adalah pengumpulan data dengan mencari dan membaca buku-buku, brosur, dan informasi tertulis yang membantu di dalam melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam Tugas Akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik Analisis Data yang digunakan penulis merupakan teknik deskriptif, yaitu dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan Praktik Kerja Lapangan pada bagian *Staff Operation* unit *Airport Reprs* PT PACTO LTD – Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Digunakan dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal. Metode informal yaitu penyajian hasil analisis dengan mendeskripsikan kalimat dengan kata-kata sendiri. Metode-metode ini menggunakan perpaduan antara kata dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

Simpulan Dan Saran

A. Simpulan

1. Bagaimana Penanganan Tamu di Bandar Udara Internasional I Gusti

Ngurah Rai oleh *Staff Operation* Pada PT. PACTO LTD – Bali

a. Awal Persiapan

- 1) Mempersiapkan Diri
- 2) *Breifing* Dan Mempersiapkan Data Tamu (*Manifest*)
- 3) Persiapan Dokumen Penangan

b. Pelaksanaan Penanganan Kedatangan Tamu

- 1) Perisapan Penangan Kedatangan
- 2) Menangani Kedatangan Tamu
- 3) Penanganan Setelah Tamu Tiba di Area Kedatangan Luar

c. Pelaksanaan Penanganan Keberangkatan Tamu

- 1) Persiapan Penanganan Keberangkatan
- 2) Menangani Keberangkatan

d. Tahapan Setelah Penanganan

2. Kendala Apa Yang Dihadapi Dalam Penanganan Tamu Di Bandar Udara

Internasional I Gusti Ngurah Rai Oleh *Staff Operation* PT PACTO LTD – Bali

- a. Tamu Mengeluh Dikarenakan Proses Imigrasi yang Lama
- b. Bagasi yang Datang Tidak Berbarengan Dengan Tamu
- c. Tamu Susah Dihubungi
- d. Tamu Yang Tertahan Karena Masalah
- e. Nomor Penerbangan yang Berubah

B. Saran

Kepuasan dari setiap tamu merupakan cermin dari mutu pelayanan dan kualitas yang diberikan oleh staf perusahaan kepada tamu. Berdasarkan hal tersebut saran yang ingin penulis sampaikan kepada PT PACTO LTD – Bali khususnya tim Operation, yaitu:

1. Sebaiknya melakukan pelatihan kerja terutama pada staf Operation yang berada di kantor maupun di lapangan, untuk meningkatkan keterampilan dan kecapakan bahasa asing untuk berinteraksi dengan setiap tamu khususnya tamu internasional.
2. Melakukan seminar untuk meningkatkan pengetahuan kepada staff Operation mengenai pembaharuan tentang dunia pariwisata khususnya perkembangan yang ada di Bali.

DAFTAR PUSTAKA

- Amsah, Zainal. (2012) *Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan penerbangan*. Jakarta: Rajawali Pers. Penumpang.
- Bakarudin. 2009. *Perkembangan Permasalahan Kepariwisataaan*. Padang: UNP press.
- Damanik Janianton dan Helmut F Weber. (2006) *Perencanaan Ekowisata Dari Teori ke Aplikasi*. Yogyakarta: Pusat Studi Pariwisata (PUSPAR) UGM dan Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Damardjati. (2001). *Istilah-istilah dunia pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Oka A. Yoeti, Drs. 2000. *Guiding System, Suatu Pengantar Praktis*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Republik Indonesia 2001. UU No. 70 Tahun 2001 tentang *Kebandarudaraan Presiden Republik Indonesia*.
- No, U. U. (10). tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- World Tourism Organization. (2019). *Tourism Highlights 2019 Edition*. Madrid: World Tourism Organization.
- Annex 14 Internasional Civil Aviation Organization (ICAO) tentang Bandara.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI