

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TAILOR MADE INCENTIVE STUDY TOUR  
TAMAN RAMA OLEH OUTBOUND DEPARTMENT PADA PT  
GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



**POLITEKNIK NEGERI**

**Ni Wayan Putri Utami**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN TAILOR MADE INCENTIVE STUDY TOUR  
TAMAN RAMA OLEH OUTBOUND DEPARTMENT PADA PT  
GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



**POLITEKNIK NEGERI**

**Oleh  
Ni Wayan Putri Utami  
NIM. 2015813035**

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

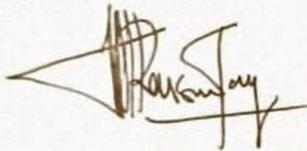
**PENANGANAN *TAILOR MADE INCENTIVE STUDY TOUR*  
TAMAN RAMA OLEH *OUTBOUND DEPARTMENT* PADA PT  
GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**

Oleh  
**Ni Wayan Putri Utami**  
**NIM. 2015813035**

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

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



**Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par.**  
**NIP. 1960003191990122001**

Pembimbing II



**Drs. I Made Budiasa, M.Par.**  
**NIP. 196312311990111003**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
**NIP 19631228199010200**



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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Ni Wayan Putri Utami  
NIM: 2015813035

Program Studi: Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata PoliteknikNegeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN *TAILOR MADE INCENTIVE STUDY TOUR*  
TAMAN RAMA 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, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Nama: Ni Wayan Putri Utami  
NIM. 2015813035  
Prodi:Usaha Perjalanan  
Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Ida Sanghyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan rahmat, hidaya-NYA Atas limpahan karunia dan berkat-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali ini dengan tepat waktu dan tanpa halangan yang berarti. Tugas akhir ini disusun dengan maksud untuk menguraikan rangkaian penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Banyak pihak yang telah membantu mengatasi hambatan tersebut, oleh karena itu tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

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. I Made Budiasa, M Par. selaku Ketua Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus

pembimbing II saya, yang telah memberikan petunjuk, dan masukan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan maupun penyusunan tugas akhir ini.

4. Dr. Gede Ginaya M. Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata di Prodi Usaha Perjalanan Wisata.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator Praktek Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata pada Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata pada tahun 2023 yang telah memberikan pengarahan sebelum Praktek Kerja Lapangan.
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan selama pembuatan tugas akhir ini.
7. Kepada teman-teman dan sahabat penulis yang selalu memberikan dukungan kepada penulis. 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 pemaparan materi, sistematika, maupun pembahasannya, harap dimaklumi dan semoga tugas akhir ini dapat menjadi referensi bagi pembacanya baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

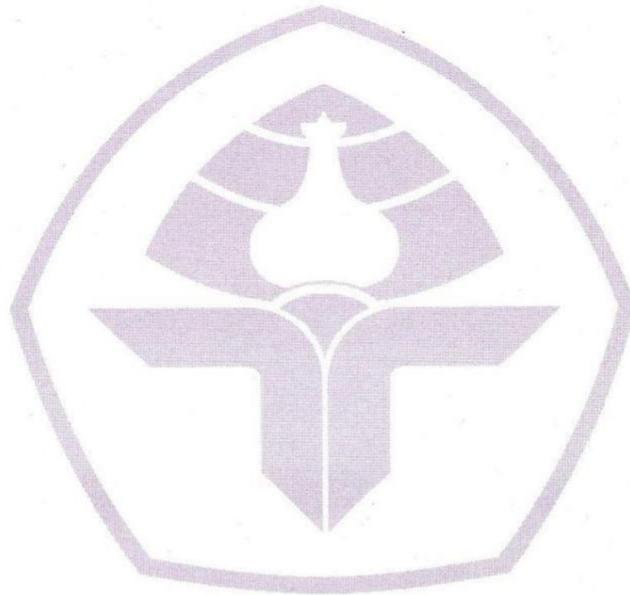
Badung, 14 Mei 2023

Ni Wayan Putri Utami

## DAFTAR ISI

| Isi  | Halaman     |
|--|-------------|
| <b>TUGAS AKHIR .....</b>   | <b>i</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>  | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>  | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>   | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....  | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....   | 4           |
| 1. Bagaimana penanganan <i>Tailor Made Incentive Study Tour</i> Taman Rama Oleh <i>Outbound Department</i> Pada PT Golden Rama Express Bali?.....  | 5           |
| 2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dan cara menangani kendala dalam penanganan <i>Tailor Made Incentive Study Tour</i> Taman Rama Oleh <i>Outbound Department</i> Pada PT Golden Rama Express Bali ..... | 5           |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir .....  | 5           |
| 1. Tujuan Penulisan .....  | 5           |
| 2. Kegunaan Penulisan .....  | 5           |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....  | 6           |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....  | 6           |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data .....   | 7           |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....  | 7           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>   | <b>8</b>    |
| A. Pengertian Penanganan .....   | 8           |
| B. Pengertian <i>Tour</i> .....  | 8           |
| C. Jenis-jenis <i>Tour</i> dan Paket <i>Tour</i> .....   | 9           |
| D. Pengertian Wisatawan .....  | 12          |
| E. Biro Perjalanan Wisata (BPW).....   | 13          |
| F. Istilah Istilah Dalam <i>Tour</i> .....   | 15          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>   | <b>18</b>   |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....   | 18          |
| B. Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....   | 19          |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan.....   | 23          |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>  | <b>30</b>   |
| A. Penanganan <i>Tailor Made Incentive Study Tour</i> Taman Rama oleh <i>Outbound Department</i> pada PT Golden Rama Express Bali.....   | 30          |
| 1. Tahap Persiapan .....   | 31          |
| 2. Tahap Perencanaan .....   | 33          |
| 3. Tahapan Pemesanan ke <i>Luxury Tours &amp; Travel</i> .....   | 33          |
| 4. Mengirim <i>E-Mail</i> Reservasi pada <i>Luxury Tours &amp; Travel</i> .....  | 35          |
| 5. Tahap Pelunasan oleh Pihak Taman Rama .....   | 39          |
| 6. Tahap Pelaksanaan <i>Tour</i> .....   | 39          |

|   |           |
|---|-----------|
| B. Kendala-kendala yang dihadapi dan Cara Menangani Kendala dalam Penanganan <i>Tailor Made Incentive Study Tour</i> Taman Rama Oleh <i>Outbound Department</i> Pada PT Golden Rama Express Bali..... | 43        |
| 1. Terjadi pembatalan pada 2 hari sebelum keberangkatan.....  | 44        |
| 2. Keterlambatan peserta tour saat berkumpul di airport saat <i>airport meeting</i> .   | 44        |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....  | <b>46</b> |
| A. Kesimpulan .....   | 46        |
| B. Saran.....   | 48        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....   | <b>49</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....  | <b>50</b> |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

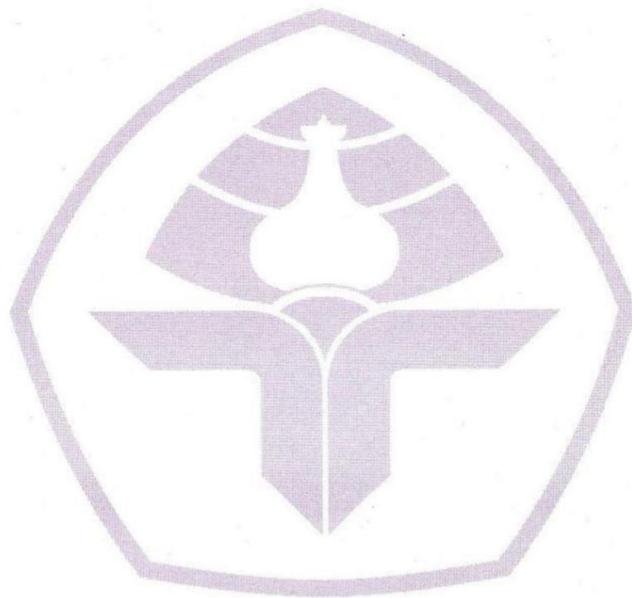
| Isi  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Pembagian boarding pass pada hari keberangkatan oleh <i>tour leader</i> | 42      |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.2 Fasilitas perusahaan pada PT. Golden Rama Express Bali ..... | 21 |
| Tabel 3.1 Struktur Organisasi PT. Golden Rama Express Bali .....       | 24 |
| Tabel 4.1. <i>Final Itinerary Study Tour</i> Taman Rama .....          | 37 |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| Lampiran 1a. Hasil Pemesanan Tiket Pesawat yang dilakukan oleh <i>Ticketing Staff</i> pihak PT. Golden Rama Express Bali..... | 50 |
| Lampiran 1b. Hasil Pemesanan Tiket Pesawat yang dilakukan oleh <i>Ticketing Staff</i> pihak PT. Golden Rama Express Bali..... | 51 |
| Lampiran 2. <i>E-mail</i> Reservasi yang dikirimkan pihak PT. Golden Rama Express Bali Kepada Luxury Tours & Travel .....     | 52 |
| Lampiran 3. <i>E-mail</i> balasan dari Luxury Tours & Travel .....  | 53 |
| Lampiran 4. Rekonfirmasi dari pihak Luxury Tours & Travel setelah dikirimkan <i>rooming list</i> oleh pihak Golden Rama ..... | 55 |
| Lampiran 5. Salah satu bukti pelunasan <i>tailor made incenctive study tour grup</i> Taman Rama .....                         | 57 |
| Lampiran 6. Salah satu paspor peserta <i>Incentive Study Tour</i> SMA Taman Rama.<br>58                                       |    |
| Lampiran 7. Salah satu <i>e-ticket</i> peserta <i>Study Tour</i> Taman Rama.....  | 59 |
| Lampiran 8. Informasi umum mengenai Singapura.....  | 60 |
| Lampiran 9. Contoh <i>Luggage Tag</i> dan Cover <i>Passport</i> peserta <i>tour</i> . .....                                   | 61 |
| Lampiran 10. Salah satu <i>Rooming List Study Tour</i> Taman Rama .....   | 62 |

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan bagi suatu negara, oleh karena itu setiap negara menginginkan pariwisatanya maju, begitu juga dengan Indonesia. Indonesia juga gencar dalam mengembangkan pariwisata dengan tujuan untuk mendapatkan devisa.

Kegiatan pariwisata di Indonesia sempat mengalami pasang surut akibat terjadinya pandemi COVID-19. Saat pandemi kegiatan pariwisata sangat terpuruk. Kunjungan wisatawan turun sangat drastis. Penurunan ini disebabkan akibat merebaknya suatu penyakit yang diawali dari munculnya sebuah virus dari kota Wuhan di China pada Desember 2019, karena cepatnya penyebaran virus, COVID-19 mulai menyebar di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020, tepatnya di Depok, Jawa Barat.

Sejak masuknya virus ini ke Indonesia, pemerintah langsung membuat kebijakan agar masyarakat melakukan *social distancing* yaitu kegiatan pembatasan sosial dengan membatasi diri dalam melakukan kontak langsung dengan kegiatan di luar rumah yang tidak perlu dan melibatkan banyak orang. Jalur-jalur masuknya pariwisata ke Indonesia pun juga mulai dibatasi.

Dengan adanya penutupan dan pembatasan tersebut maka sudah bisa dipastikan kegiatan pariwisata di Indonesia mengalami penurunan. Berbagai industri pariwisata seperti Hotel, Biro Perjalanan Wisata (BPW), Restoran, dan destinasi

wisata merupakan beberapa unsur penting bagi kegiatan pariwisata ikut terkena imbasnya, sehingga dengan tidak adanya kunjungan wisata, dan pariwisata pun tidak dapat berjalan dengan baik.

Melihat terjadinya penurunan dalam berbagai sektor, pemerintah membuat suatu kebijakan untuk memulihkan kembali keadaan, yaitu kebijakan *new normal*. Kebijakan ini mengacu pada kegiatan masyarakat yang tetap bisa dijalankan secara normal namun dengan memenuhi berbagai protokol kesehatan guna mencegah penularan virus COVID-19.

Setelah menurunnya virus COVID-19, pada bulan Juni 2021, keran pariwisata domestik di Indonesia mulai dibuka. Berbagai destinasi wisata mulai berbenah, pemerintah mulai memberlakukan pembukaan destinasi-destinasi pariwisata dengan menggiatkan berbagai destinasi di Indonesia dan destinasi tersebut harus memiliki sertifikat CHSE (*Cleanliness, Healty, Safety, Environment Sustainable*) yang menunjukkan bahwa kegiatan di destinasi ini aman dan bersih dari paparan virus COVID-19.

Pintu gerbang penerbangan internasional mulai dibuka di bulan Oktober 2021 oleh pemerintah. Jumlah kunjungan pariwisata di Indonesia pun kembali meningkat dan semakin membaik. Hal ini dibuktikan dengan kenaikan jumlah wisatawan mancanegara yang awalnya hanya 1,55 juta pengunjung saat tahun 2021, menjadi 5,47 juta pengunjung pada tahun 2022. Wisatawan domestik khususnya di Bali juga mengalami peningkatan, yang awalnya hanya 9 juta pengunjung pada 2021, meningkat menjadi 11,13 juta pengunjung pada tahun 2022.

Hal ini tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat akan berwisata. Berbagai kegiatan wisata baik itu wisata individual, kelompok, keluarga, maupun wisata belajar atau *study tour*, sehingga Biro Perjalanan Wisata (BPW) memegang peran yang sangat penting.

Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah perusahaan yang menjual paket wisata sebagai produk pariwisatanya. Salah satu Badan Perjalanan Wisata yang ada di Bali adalah PT. Golden Rama Express Bali

Biro Perjalanan Wisata ini, dalam kegiatan usahanya memiliki 3 departemen yaitu, departemen khusus untuk *outbound* tour yang menangani perjalanan ke luar negeri, penanganan dokumen penumpang untuk keluar negeri, dan *inbound tour* atau perjalanan ke dalam negeri yang biasanya dilakukan oleh wisatawan mancanegara, dan juga departemen *ticketing* yang khusus untuk menangani tiket pesawat.

Pada departemen *outbound tour*, PT. Golden Rama Express Bali menjual dua jenis paket, yang pertama *ready made tour* atau disebut juga *tour series* yaitu paket perjalanan wisata yang telah dirancang sebelumnya oleh *staff* dari departemen *outbound tour*. Paket tur ini mencakup semua detail perjalanan, seperti akomodasi, transportasi, pemandu wisata, makanan, dan kunjungan ke tempat-tempat wisata tertentu. Yang kedua adalah *tailor made tour* yaitu paket perjalanan wisata yang dirancang khusus sesuai kebutuhan dan keinginan individu atau kelompok wisatawan. Wisatawan dapat mengatur destinasi, aktivitas, durasi, dan kecepatan perjalanan, akomodasi, transportasi, aktivitas, dan pilihan makanan.

Salah satu paket wisata *tailor made* yang disusun oleh PT. Golden Rama Express Bali adalah Paket *Incentive Study Tour* untuk sekolah Taman Rama. Tahapan dari pembuatan paket *tour* ini diawali dengan menerima permintaan sesuai dengan keinginan dari sekolah Taman Rama. Departemen *outbound tour* mulai menyusun *itinerary* maupun destinasi sesuai permintaan, menghitung harga (*quotation*), negosiasi harga, persiapan sebelum *tour*, hingga keberangkatan. Sedangkan dalam paket *tour ready made*, departemen *outbound tour* hanya menjual paket yang sudah baku dan tidak bisa dirubah oleh wisatawan yang ingin membeli paket tersebut.

Tentunya dalam proses pembuatan hingga dilaksanakannya *tour* ini, terdapat kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan dari penanganan *tailor made incentive study tour* ini adalah PT Golden Rama Express Bali dapat berjalan dengan lancar tanpa kendala yang berarti, namun kenyataannya terdapat hambatan yang datang dari peserta *tour* yang tidak dapat mengikuti *tour*, sehingga pihak Golden Rama harus melakukan pembatalan terhadap 1 kamar hotel yang telah dipesan dan terkena biaya pembatalan.

Atas uraian tersebut di atas, dapat diangkat sebuah tugas akhir dengan judul 'Penanganan *tailor made incentive study tour* Taman Rama oleh *outbound department* pada PT Golden Rama Express Bali'.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditentukan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama Oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dihadapi dan cara menangani kendala dalam penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama Oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali

### **C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir**

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

#### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu: Untuk mengkaji mengenai bagaimana penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama Oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali
- b. Untuk mengidentifikasi apa saja kendala atau hambatan serta cara menangani kendala yang dihadapi dalam penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama Oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali

#### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan ini laporan tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Bagi Politeknik Negeri Bali laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai

sumber landasan dan dapat menambah informasi dalam mata kuliah *Outbound*

*Tour* program studi Usaha Perjalanan Wisata.

b. Bagi Mahasiswa

1. Bagi Mahasiswa, laporan ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
2. Melatih keterampilan dan juga kemampuan mahasiswa yang telah diperoleh saat perkuliahan di program studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata.

c. Bagi PT. Golden Rama Express Bali

Bagi PT. Golden Rama Express Bali, laporan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja perusahaan kedepannya.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode, seperti:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah sebuah metode pengumpulan data dengan mengamati langsung objek penelitian yang ada. Dalam metode observasi penulisan laporan ini, dilakukan pengamatan serta pencatatan langsung dalam penanganan incentive study tour Taman Rama. Metode ini dibantu pula dengan Teknik mencatat serta dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab. Pada pembuatan laporan ini, penulis melakukan wawancara langsung kepada *International Tour Supervisor* pada PT. Golden Rama Express Bali untuk mendapatkan informasi mengenai proses penanganan *incentive study tour group* Taman Rama. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

#### c. Metode Pustaka

Metode ini dilakukan dengan metode pengumpulan data dan membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas. Tehnik lain yang digunakan yaitu teknik catat dan ringkas untuk membantu metode ini.

### **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode dan Teknik Analisis Data yang digunakan dalam menyusun tugas akhir ini merupakan teknik deskriptif, yaitu dengan memaparkan ataupun menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di PT Golden Rama Express Bali.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah metode formal dan informal. Teknik formal adalah teknik penyajian data menggunakan symbol, angka, table, dan gambar. Sedangkan metode informal adalah tehnik penyajian data dengan pemaparan menggunakan kata-kata biasa. Kedua metode ini digabungkan agar dapat saling melengkapi data yang dimiliki.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada BAB IV mengenai penanganan *tailor made incentive study tour* Taman Rama oleh *outbound department* pada PT Golden Rama Express Bali, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Penanganan *Tailor Made Incentive Study Tour* Taman Rama Oleh *Outbound Department* Pada PT Golden Rama Express Bali melewati beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Tahap persiapan

Tahap persiapan ini dimulai dengan persiapan diri, lalu menerima permintaan dari SMA Taman Rama yang kemudian diproses oleh Pihak Golden Rama dengan *partnernya* yang ada di Singapura yaitu Luxury Tours & Travel untuk mempersiapkan paket *study tour* selama 3 hari 2 malam yang akan dikunjungi oleh 74 peserta dengan 2 *tour leader* dari pihak Taman Rama, pada tanggal 13 hingga 15 Maret 2023.

b. Tahap perencanaan

Tahap perencanaan dilakukan agar *tour* yang akan dirancang oleh pihak Golden Rama sesuai dengan keinginan pihak SMA Taman Rama. Dalam tahap perencanaan, Golden Rama dan Taman Rama melakukan negosiasi harga melalui proposal yang dikirimkan oleh *outbound tour manager* pihak Golden Rama kepada Kepala Sekolah Taman Rama.

c. Tahap pelaksanaan *tour*

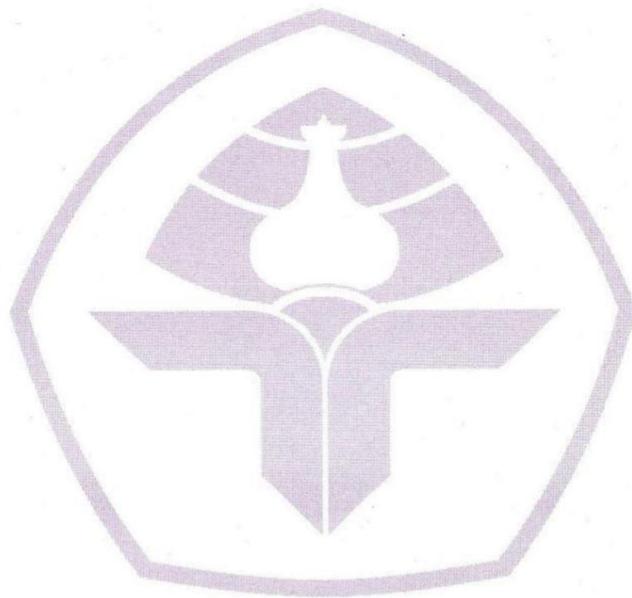
Pada tahap pelaksanaan *tour*, tahapan ini dibagi lagi menjadi 3 tahapan yaitu:

- 1) Memberikan *briefing* sebelum *tour* berlangsung dimana pihak Golden Rama memberikan informasi mengenai hal-hal mengenai situasi di Singapura dan hal-hal apa saja yang harus dipersiapkan peserta *tour* yaitu SMA Taman Rama, kegiatan dilanjutkan dengan membagikan dokumen untuk masing-masing peserta *tour*, yaitu *e-ticket*, *final itinerary*, *luggage tag*, *rooming list*, dan lain sebagainya.
- 2) Melakukan *early check-in* di kantor Singapore Airlines yang dilakukan oleh pihak *outbound tour staff* Golden Rama untuk mendapatkan *boarding pass* peserta *tour* yang akan dibagikan saat hari keberangkatan tiba.
- 3) Melakukan *airport meeting* dengan menunggu peserta di *meeting point* sekaligus membagikan *boarding pass*.
- 4) Peserta *tour* kemudian diserahkan kepada *tour leader* untuk *boarding* dan melaksanakan *tour* di Singapura.

2. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *tailor made incentive study tour* ini adalah pembatalan atau *cancellation* yang terjadi 2 hari sebelum keberangkatan karena permasalahan paspor, pemecahannya adalah pihak Golden Rama bersedia untuk membayar *cancellation fee* atau *penalty* yang diberikan pihak Luxury Tours & Travel. Kendala selanjutnya adalah keterlambatan peserta *tour* saat berkumpul di *airport* sebelum keberangkatan, yang diatasi dengan menanyakan alasan keterlambatan yang dialami oleh peserta *tour* dan peserta yang terlambat tersebut akan diberikan informasi melalui *whatsApp*.

## B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan kepada PT. Golden Rama Express Bali adalah, agar perusahaan Golden Rama dapat merekrut *staff-staff* baru khususnya pada *outbound department* agar tidak kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, mempersiapkan *tour*, maupun menjalani *tour*.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**DAFTAR PUSTAKA**

- A.J., M. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darmajati, R. S. (1990). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Moerdiono. (1990). *Undang-Undang RI No.9 Tahun 1990 Tentang Kepariwisata*. Jakarta.
- Nasional, P. B. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Tim Redaksi KBBI.
- Pendit, N. S. (1990). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Poerwadarminta. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rejeki, S. (2020). *Perencanaan dan Pengelolaan Perjalanan Wisata*. Bandung: Penerbit Rekayasa Sains.
- Suwantoro, G. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti, O. A. (1990). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Penerbit Angkasa Bandung.