

TUGAS AKHIR

**PERENCANAAN DAN PERSIAPAN KEBERANGKATAN *TOUR SERIES*
FAVORITE CHINA PERIODE NATAL TAHUN 2024 OLEH *STAFF*
OUTBOUND PADA PT GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
NI LUH LISA PUTRI**

NIM. 2215813041

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa, Karena berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China* Periode Natal Tahun 2024 oleh *Staff Outbound* pada PT Golden Rama Express Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memberikan referensi mengenai perencanaan dan persiapan keberangkatan *outbound tour* di PT Golden Rama Express Bali serta untuk menyelesaikan Pendidikan di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat arahan dan bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par. Selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali dan juga memberikan izin dalam penyusunan Tugas Akhir.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. Selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari.,MM. Selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak, Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari Sarja ST., MT. Selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Lie Yan Hastama selaku *Branch Manager* pada PT Golden Rama Express Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Ketut Marsana selaku *Internasional Supervisor* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh *staff* PT Golden Rama Express Bali yang telah memberikan masukan, informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.

10. Bapak I Wayan Regeg dan Ibu Ni Made Wirati selaku orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi, dukungan finansial dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.
11. I Gede Periana selaku saudara yang selalu mendukung, memberikan motivasi selama penulisan tugas akhir.
12. Teman- teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan, Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

POLITEKNIK NEGERI BALI Badung, 25 Juli 2025

Ni Luh Lisa Putri

ABSTRAK

Pariwisata memiliki peranan strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan perkembangan sosial budaya. Seiring meningkatnya mobilitas masyarakat serta berkembangnya tren perjalanan, kebutuhan wisatawan terhadap layanan perjalanan yang terencana dengan baik semakin tinggi. Hal ini menuntut biro perjalanan wisata untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui perencanaan program yang sistematis serta persiapan keberangkatan yang matang. PT Golden Rama Express Bali yang ada di Bali sebagai salah satu biro perjalanan wisata terkemuka menyediakan layanan (*outbound tour*) salah satu produk unggulannya yaitu *Tour Series Favorite China* pada periode Natal tahun 2024. Oleh karena itu diperlukanlah strategi dalam perencanaan dan persiapan *tour* tersebut yang dilakukan oleh *staff outbound*. Adapun 3 tahap yaitu tahap persiapan yaitu melakukan persiapan seperti perencanaan program *tour*, *budgeting*, *staffing* dan proses pembuatan brosur selanjutnya tahap pelaksanaan, di tahap ini *outbound staff* melakukan promosi, pembuatan dokumen perjalanan dan membantu proses pembayaran, serta pada tahap akhir melakukan verifikasi dokumen, *meeting point* di bandara dan melakukan evaluasi kinerja dari *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali. Dalam pelaksanaannya, ditemukan beberapa kendala seperti pembatalan reservasi, keterlambatan pengumpulan dokumen dan keterlambatan kedatangan di Bandara.

Kata Kunci: Pariwisata, Perencanaan, Persiapan Keberangkatan, *Outbound Tour*, *Tour Series Favorite China*, PT Golden Rama Express Bali.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data	8
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	10

2.1	Pengertian Pariwisata	10
2.2	Jenis-jenis Pariwisata	11
2.3	Pengertian Biro Perjalanan Wisata	13
2.4	Pengertian Perencanaan.....	14
2.5	Pengertian Persiapan	14
2.6	Pengertian <i>Tour Leader</i>	15
2.7	Pengertian Paket Wisata	15
2.8	Jenis-jenis Paket Wisata	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		17
3.1	Profil Perusahaan.....	17
3.2	Sejarah Perusahaan.....	17
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
3.4	Kegiatan Usaha Perusahaan	25
BAB IV PEMBAHASAN.....		28
4.1	Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan <i>Tour Series Favorite China</i> periode Natal tahun 2024 oleh <i>Outbound staff</i> pada PT Golden Rama Express Bali	28
4.1.1	Tahap Persiapan.....	31
4.1.2	Tahap Pelaksanaan	42
4.1.3	Tahap Akhir	48

4.2 Kendala yang dihadapi dan solusi dalam Perencanaan Dan Persiapan Keberangkatan <i>Tour Series Favorite China</i> Periode Natal Tahun 2024 Oleh <i>Staff Outbound</i> Pada PT Golden Rama Express Bali.	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Contoh program <i>tour</i>	32
Tabel 4. 2 contoh <i>itinerary tour</i>	33
Tabel 4. 3 Kurs Desember 2024	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo perusahaan PT Golden Rama Express Bali	17
Gambar 3. 2 Struktur organisasi PT Golden Rama Express Bali tahun 2024.....	20
Gambar 4. 1 Contoh alur kerja dan <i>staffing</i> PT Golden Rama Express Bali	28
Gambar 4. 2 Email yang dikirimkan <i>partner travel agent</i>	38
Gambar 4. 3 Contoh brousur <i>Tour Series Favorite China</i>	40
Gambar 4. 4 Tiket Pesawat.....	46
Gambar 4. 5 Asuransi Perjalanan	46
Gambar 4. 6 Contoh <i>form apply</i> visa China.....	47
Gambar 4. 7 <i>Invoice</i> tagihan pelunasan	48
Gambar 4. 8 Visa China	56

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Paspor list</i>	63
Lampiran 2. <i>Pagging Board</i>	64
Lampiran 3. <i>Rooming list</i>	65
Lampiran 4. <i>Hotel list</i>	66
Lampiran 5. <i>List nama Cover paspor</i>	67
Lampiran 6. <i>Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1</i>	68
Lampiran 7. <i>Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2</i>	69
Lampiran 8. <i>Surat Pernyataan Layak Uji Dosen Pembimbing 1</i>	70
Lampiran 9. <i>Surat Pernyataan Layak Uji Dosen Pembimbing 2</i>	71
Lampiran 10. <i>Surat Keterangan Perbaikan/Revisi</i>	72

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah industri yang berkontribusi sangat besar terhadap pertumbuhan ekonomi dunia. Hal ini berkaitan dengan gaya hidup masyarakat sehingga pariwisata menjadi sumber pendapatan dan penyumbang devisa terbesar bagi suatu negara. Pariwisata juga adalah kegiatan yang mengikuti kemajuan zaman (*trend*) sehingga pelaku wisata wajib mengikuti perkembangan agar daya tarik wisata yang ada tidak kelam dan terus dapat menarik keunikan yang dimiliki, maka dari itu gaya hidup sangat mempengaruhi kunjungan terhadap suatu destinasi. Selain memberikan dampak besar terhadap pertumbuhan ekonomi, juga membawa perubahan dalam aspek sosial budaya, lingkungan, dan nilai pengetahuan. Negara yang memiliki keunikannya tersendiri akan menjadikan nilai lebih kepada minat masyarakat terhadap destinasi yang ada dalam suatu negara. Tentunya Indonesia adalah salah satu negara yang sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat terhadap pariwisata

Destinasi wisata seperti Yogyakarta, Labuan bajo, Raja Ampat, Lombok dan khususnya Bali telah dikenal secara global dan menjadi daya tarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Maka dari itu Bali sering dijuluki sebagai “*the island of God*” (pulau dewata) dan juga “*the island of a thousand temple*” (pulau seribu pura), daerah ini wajib dikunjungi apabila mengunjungi Indonesia, memiliki keunikannya tersendiri dengan budaya dan adat yang sangat kental, pura yang dapat

ditemukan dimana saja serta pantai berpasir putih yang indah menjadikannya sangat dikenal.

Menurut Badan Pusat Statistik Provinsi Bali wisatawan yang berkunjung pertahun 2024 melalui jalur udara dan laut yaitu mencapai 6.333.360 orang pertahun (Bali, 2025). Maka dari itu peningkatan jumlah kunjungan ini menuntut adanya strategi perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour* yang efektif dan berkualitas guna memastikan kepuasan wisatawan serta menjaga reputasi Bali sebagai destinasi unggulan sehingga biro perjalanan wisata di Bali bersaing dengan sangat ketat.

Pada industri pariwisata, Biro Perjalanan Wisata adalah penggerak bisnis pariwisata yang sebenarnya merupakan tulang punggung dalam menggerakkan dan mengembangkan pariwisata, berperan penting untuk melengkapi kebutuhan wisatawan yang berkunjung, tujuannya yaitu agar bisa memberikan kenyamanan bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali. Oleh karena itu biro perjalanan wisata menawarkan banyak pelayanan perjalanan termasuk perencanaan jadwal perjalanan, pemesanan akomodasi, transportasi dan penyediaan pemandu wisata. Tidak hanya menyediakan layanan perjalanan wisata ke dalam negeri (*Inbound*), ada juga layanan wisata ke luar negeri (*outbound*) yang ditawarkan oleh beberapa biro perjalanan wisata di Bali.

PT Golden Rama Express Bali sebagai salah satu biro perjalanan wisata yang ada di Bali menyediakan layanan perjalanan bagi wisatawan yang ingin melakukan perjalanan ke dalam negeri (*inbound*) dan juga perjalanan wisata ke luar

negeri (*outbound*). Selain itu ada juga layanan dalam pembuatan dokumen perjalanan, pemesanan tiket pesawat, *cruise* dan pemesanan hotel sehingga dapat mempermudah wisatawan dalam melakukan perjalanan ke luar negeri. *Outbound tour* merupakan kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan dari suatu negara ke negara lainnya. Di era *modern* akses perjalanan semakin mudah berkat adanya perkembangan transportasi, seperti motor, mobil, *boat*, kapal laut maupun pesawat terbang. Akses transportasi yang semakin mudah membuat perjalanan ke luar negeri semakin umum dan terjangkau bagi banyak orang.

China menjadi destinasi populer dalam beberapa tahun terakhir yang dikunjungi oleh wisatawan domestik, karena dikenal akan kecanggihan teknologi seperti *Artificial Intelligence* (AI) dan robotika, infrastruktur, keindahan alam dan wisata sejarahnya. Hal ini membuat orang semakin tertarik untuk mengunjungi negara China. Maka dari itu wisatawan domestik sudah tidak asing dengan negara tersebut. Tentunya secara geografis antara Indonesia dan China tidak terlalu jauh letaknya, maka dari itu wisatawan domestik sangatlah ramai mengunjungi negara tersebut terutama pada hari raya Natal.

Natal merupakan perayaan besar yang diperingati oleh umat Kristen setiap tahunnya di seluruh dunia dan bertepatan dengan hari libur internasional serta musim dingin sehingga banyak wisatawan domestik yang ingin merayakan natal dengan mengunjungi negara tirai bambu. PT Golden Rama Express Bali menjadi salah satu biro perjalanan wisata yang menjualkan paket wisata khususnya ke China untuk merayakan natal dengan kenangan yang mengesankan. Paket wisata ini merupakan produk unggulan PT Golden Rama Express Bali yang memiliki tingkat

perjualan tertinggi kedua setelah *tour west euroepe* pada periode Natal sehingga perlu perencanaan dan persiapan yang cukup detail dan intensif.

Paket *tour* ini memiliki beragam destinasi favorit yang ada di China, seperti Shanghai, Universal Studio Beijing, Great Wall serta ada *acrobatic show* yang menjadi salah satu daya tarik wisatawan pada saat hari raya natal. Pada beberapa biro perjalanan wisata paket *tour* China hanya dijual 2 kali dalam setahun, maka dari itu PT Golden Rama Express Bali menjadi salah satu biro perjalanan yang melakukan *tour* di setiap bulannya, tentunya paket *tour* ke China menjadi yang paling terlaris di PT Golden Rama Express Bali.

Perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour series favorite* china pada periode natal tahun 2024 ditangani oleh *outbound department* melalui *outbound staff* yang berperan dalam merencanakan, mengatur, dan memastikan kelancaran perjalanan wisatawan. *Tour* akan dipandu langsung oleh *tour leader* perwakilan dari PT Golden Rama Express Bali selama persiapan hingga keberangkatan dan perjalanan di China, sehingga dapat memberikan kenyamanan selama liburan dan mempermudah wisatawan untuk mengunjungi negara China pada hari raya natal. Dalam tugas akhir ini, pembahasan proses perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour series favorite* China, dimulai dari perencanaan program, promosi, reservasi, hingga pengantaran peserta *tour* ke Bandara Internasional Ngurah Rai sebelum keberangkatan ke luar negeri.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dari itu penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul **“Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour***

Series Favorite China Periode Natal Tahun 2024 oleh Staff Outbound pada PT Golden Rama Express Bali” guna memahami lebih dalam proses perencanaan dan persiapan *outbound tour* di PT Golden Rama Express Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China Periode Natal Tahun 2024 oleh Staff Outbound* pada PT Golden Rama Express Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi saat pelaksanaan Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China Periode Natal Tahun 2024 oleh Staff Outbound* pada PT Golden Rama Express Bali?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui proses Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China Periode Natal Tahun 2024 oleh staff outbound* Pada PT Golden Rama Express Bali.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi saat Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China Periode Natal Tahun 2024 oleh*

Staff Outbound pada PT Golden Rama Express Bali serta dilengkapi dengan solusi yang diterapkan.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan dari penulisan tugas akhir ini antara lain:

a. Bagi mahasiswa

1. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan dan kemampuan dalam bidang Perencanaan dan persiapan *outbound tour*.
2. Mengetahui secara detail tentang hambatan yang dihadapi dalam Perencanaan dan Persiapan Keberangkatan *Tour Series Favorite China* Periode Natal Tahun 2024 oleh *staff outbound* Pada PT Golden Rama Express Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali.

1. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan dalam bidang perencanaan dan persiapan keberangkatan *outbound tour*.
2. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi

mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang perencanaan dan persiapan *outbound tour*.

c. Bagi Perusahaan

1. Sebagai referensi tambahan bagi pihak travel/perusahaan yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan khususnya dalam perencanaan dan persiapan *outbound tour*.
2. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan kendala saat perencanaan dan persiapan keberangkatan *outbound tour*.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode penulisan yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu dengan metode teknik pengumpulan data dengan metode observasi, metode wawancara dan studi kepustakaan. Adapun analisis data yang digunakan adalah analisis data deskriptif serta penyajian hasil analisis data menggunakan teknik hasil analisis data formal dan informal.

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu metode observasi, metode wawancara dan studi kepustakaan yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan, metode ini digunakan dalam penulisan tugas akhir dengan mengobservasi kegiatan selama PKL dalam perencanaan dan persiapan

keberangkatan *tour* khususnya di divisi *outbound tour* pada PT Golden Rama Express Bali.

b. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan kegiatan tanya jawab secara langsung dengan narasumber guna untuk memperoleh suatu informasi yang aktual. Metode ini digunakan penulis kepada beberapa *staff outbound* yang ada di PT Golden Rama Express Bali.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode yang menggunakan teknik membaca, diambil dari beberapa sumber literatur mengenai perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour* dengan menggunakan beberapa sumber referensi seperti artikel, jurnal, buku dan internet.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan penulis dalam tugas akhir ini yaitu menggunakan analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data deskriptif kualitatif merupakan metode analisa dengan menggunakan deskripsi atau pemaparan tanpa melibatkan angka-angka dalam penulisan. Analisis data deksriptif ini digunakan dengan menganalisa data yang ada pada PT Golden Rama Express Bali.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Tugas akhir ini dibuat dengan metode penyajian hasil analisis data formal dan informal. Teknik penyajian penulisan data formal yaitu penulisan dengan menggunakan simbol, gambar, dan tabel. Sedangkan penyajian data informal

merupakan analisis data dengan menggunakan kata- kata biasa atau narasi dan berupa kalimat.



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Tugas akhir ini dibuat oleh penulis dengan judul Perencanaan dan Persiapan Keberangkatam *Tour series Favorite China* Periode Natal Tahun 2024 oleh *Outbound Staff* pada PT Golden Rama Express Bali guna pembaca mengetahui proses perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour* yang dilakukan di perusahaan PT Golden Rama Express Bali. Jadi dapat disimpulkan bahwa tahapannya dapat dibagi menjadi 3 tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tahap persiapan yaitu melakukan persiapan seperti perencanaan program *tour*, *budgeting*, *staffing* dan proses pembuatan brousur selanjutnya tahap pelaksanaan, di tahap ini *outbound staff* melakukan promosi, pembuatan dokumen perjalanan dan membantu proses pembayaran, serta pada tahap akhir melakukan verifikasi dokumen, *meeting point* di bandara dan melakukan evaluasi kinerja dari *staff outbound* pada PT Golden Rama Express Bali. Berdasarkan kendala diatas adapun seperti pembatalan reservasi bisa diatasi dengan menerapkan sistem *booking fee* atau deposit maupun membuat *form* konfirmasi yang tertulis yang menyatakan bahwa peserta telah memahami syarat dan ketentuan pembatalan. Kendala kekurangan dokumen bisa diantisipasi dengan mengirimkan semua *list* yang jelas dan lengkap dan memberikan tenggat waktu agar tidak adanya keterlambatan dalam membuat dokumen yang dibutuhkan. Selanjutnya yaitu keterlambatan kedatangan di bandara bisa diantisipasi dengan memberikan reminder sehari sebelum keberangkatan, maupun trus melakukan *follow up*.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang tertuang dalam tugas akhir ini adapun beberapa saran yang ingin disampaikan penulis yaitu:

1. Selalu menerapkan dan menjaga sikap ramah kepada calon maupun peserta *tour*.
2. Memberi informasi yang lebih detail terutama dalam membuat dokumen perjalanan, dan lebih mengingatkan peserta untuk membawa kebutuhan pribadi diluar tanggungan PT Golden Rama Express Bali, serta trus melakukan *reminder* mengenai waktu pertemuan pada saat di *meeting point* kepada peserta *tour*.
3. Meningkatkan koordinasi untuk memperlancar proses perencanaan dan persiapan keberangkatan *tour series*, disarankan agar *staff outbound* lebih intens berkoordinasi agar tidak terjadi kesalahan data maupun keterlambatan proses.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi Mularsari¹, A. F. (2022). Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Di Bidang Jasa. *Turn Journal*, 17-30.
- Bali, B. P. (2025, 5 16). *Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk (Orang)*, 2024. Retrieved from bali.bps.go.id: <https://bali.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTA2IzI=/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>
- Febriyanti, N. (2017). Bauran Promosi Paket Wisata pada Biro Perjalanan Wisata Step Holidays. In I. G. Utama, *Pengantar Industri Pariwisata dan Hospitalitas*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Fidya, N. H. (2022). Volume 10 No.1 Juni 2022, E-ISSN: 2685-602659 *Journal of Tourism Destination and Attraction Menjadi Adaptif: Strategi Biro Perjalanan wisata Obaja Tour Menghadapi Krisis Pandemi Covid-19. Fakultas Pariwisata Universitas Pancasila*, 59-68.
- Indonesia, K. P. (2025, 18 06). *Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa*. Retrieved from Kemdikbud: <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Indonesia, P. R. (n.d.). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN. *Undang-undang 2009*.

Lubis, K. (2017). Perencanaan Tailor Made Tour untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen oleh Tour Department Pacto Ltd Medan. *Program Studi D-III Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara*.

Pendit, N. S. (2006). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Putri, M. S. (2024). Pengembangan Penyusunan Paket Wisata pada PT. Amanah Triwania Wisata. *Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat*.

Riana, N. (2016). Kualitas Pelayanan Tour Leader Di Pt Rezki Jasty. *JOM FISIP Vol 3 No.2* , 1-11.

Wulandari, K. U. (2022). Evaluasi Pelayanan Tour Leaderpt Al Hijaz Terhadap Jamaah Umrah Pada Pt Al Hijaz Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Haji dan Umrah*, 91-103.