

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PAKET *TOUR SERIES WESTERN*
EUROPE OLEH *OUTBOUND DEPARTEMENT* PADA
PT. GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
SALYA DIVI SAVIRA
NIM 2215813008**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PENANGANAN PAKET TOUR SERIES WESTERN EUROPE OLEH OUTBOUND
DEPARTEMENT PADA PT. GOLDEN RAMA EXPRESS BALI**

OLEH
SALYA DIVI SAVIRA
NIM 2215813008

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Prof. Dr. Gede Ginaya, M.Si.
NIP 196609191993031002

Pembimbing II,



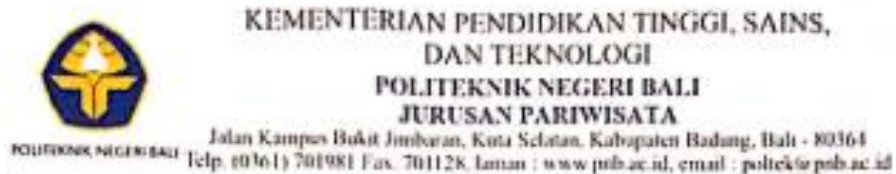
Drs. I Putu Budiarta, M.Par
NIP 196312221990031001

Disahkan oleh
Kepala Jurusan Pariwisata,



Dr. Nyoman Sri Yututi, SST.Par., M.Par
NIP 197810082008122004

a.



SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salya Divi Savira
NIM : 2215813008
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**"PENANGANAN PAKET TOUR SERIES WESTERN EUROPE OLEH OUTBOUND
DEPARTEMENT 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, 22 Juli 2025



Nama : Salya Divi Savira
NIM : 2215813008
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

a.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* Oleh *Outbound Department* Pada PT. Golden Rama Express Bali” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan 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.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

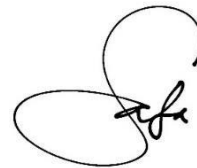
4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Koordinator Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Prof. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. I Putu Budiarta, M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Yan Lie 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. I Ketut Marsana selaku International Tour Supervisor pada PT. Golden Rama Express Bali, sekaligus Training Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh Staf pada PT. Golden Rama Express Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak dan Ibu Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih tugas akhir ini masih belum 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 dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 22 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'S' that loops around and ends with a small flourish.

Salya Divi Savira

b.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir	2
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	3
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir	4
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	4
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data	5
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Agen Perjalanan Wisata	7
2.1.1 Jenis Jenis Agen Perjalanan Wisata	8
2.2 Eropa Barat	8
2.3 Outbound Tour	9
2.4 Tour Operator.....	9
2.5 Tour Series	10
2.6 Itinerary.....	10
2.7 Pemesanan Tiket Pesawat	11
2.8 Invoice.....	11
2.9 Visa Schengen.....	11

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	13
3.1 Profil Perusahaan.....	13
3.2 Sejarah Perusahaan.....	13
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	16
3.4 Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan	22
3.4.1 Kegiatan Usaha	22
3.4.2 Fasilitas Perusahaan.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
4.1 Penanganan / Pelaksanaan.....	26
4.1.1 Tahap Persiapan	28
4.1.2 Tahap Pelaksanaan	49
4.1.3 Tahap Akhir.....	51
4.2 Kendala Kendala Saat Dalam Penanganan Paket Tour Series Western Europe dan Cara Pemecahannya	53
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Komponen-Komponen Tour	27
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing I

Lampiran 2. Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing II

Lampiran 3. Surat Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing I

Lampiran 4. Surat Keterangan Layak Ujian Dosen Pembimbing II

Lampiran 5. Surat Keterangan Perbaikan/Revisi Tugas Akhir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang ke suatu tempat di luar lingkungan tempat tinggalnya untuk tujuan rekreasi, relaksasi, pendidikan, budaya, atau bisnis dalam jangka waktu sementara. Sektor pariwisata mencakup berbagai aspek seperti transportasi, akomodasi, kuliner, atraksi wisata, serta pelayanan kepada wisatawan. Pariwisata memiliki peran penting dalam perekonomian karena mampu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan daerah, serta memperkenalkan budaya dan keindahan alam suatu wilayah kepada dunia. Selain itu, pariwisata juga menjadi sarana pelestarian budaya dan lingkungan jika dikelola secara berkelanjutan.

Dalam beberapa tahun terakhir, minat masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan wisata ke luar negeri terus meningkat, khususnya ke kawasan Eropa Barat. Fenomena ini menunjukkan bahwa wisata internasional, terutama ke destinasi bersejarah dan berbudaya seperti Paris (Prancis), Roma (Italia), dan Amsterdam (Belanda), semakin menjadi bagian dari gaya hidup kelas menengah Indonesia. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 5,47 juta pada tahun 2022, dengan 911 ribu di antaranya berasal dari negara-negara Eropa seperti Inggris, Prancis, dan Jerman. Sebaliknya, data dari industri pariwisata juga mencatat peningkatan signifikan dalam jumlah wisatawan Indonesia yang

berpergian ke negara-negara Eropa Barat, menunjukkan potensi pasar outbound yang besar bagi perusahaan perjalanan wisata di tanah air.

Tren ini mendorong perusahaan perjalanan wisata untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka dalam menyusun dan menangani paket tour ke Eropa Barat. Penanganan paket tour internasional bukanlah hal yang sederhana, karena melibatkan berbagai aspek kompleks seperti penyusunan itinerary, pemesanan akomodasi dan transportasi, pengurusan visa Schengen, serta koordinasi dengan berbagai mitra luar negeri. Efisiensi dan efektivitas dalam setiap tahapan sangat penting untuk memastikan kepuasan pelanggan, menjaga reputasi perusahaan, dan meningkatkan daya saing di pasar global.

PT. Golden Rama Express Bali merupakan salah satu perusahaan perjalanan wisata terkemuka di Indonesia yang memiliki spesialisasi dalam penyediaan paket *tour* internasional, terutama ke kawasan Eropa Barat. Dengan reputasi yang telah terbentuk selama puluhan tahun serta jaringan kemitraan internasional yang luas, perusahaan ini menjadi pilihan yang tepat bagi penulis sebagai lokasi Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata. Pemilihan tempat PKL ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami secara langsung bagaimana proses penanganan paket *tour* internasional dilakukan secara profesional serta untuk mengembangkan kompetensi praktis mahasiswa dalam dunia industri pariwisata.

Selama pelaksanaan PKL, fokus penulis diarahkan pada proses penanganan paket *tour series* ke Eropa Barat oleh departemen *outbound*. Penanganan tersebut mencakup tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan terhadap

pelanggan. Beberapa tantangan yang umum dihadapi dalam proses ini antara lain adalah koordinasi antar penyedia layanan di berbagai negara, pengurusan dokumen perjalanan yang membutuhkan ketelitian dan waktu yang ketat, serta penanganan risiko terkait perubahan jadwal, pembatalan penerbangan, hingga kondisi darurat yang tidak terduga. Pemahaman terhadap mekanisme penanganan tantangan tersebut menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata secara keseluruhan.

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baru dengan fokus pada proses manajemen paket *tour series* ke Eropa Barat yang dilakukan oleh perusahaan skala besar seperti PT. Golden Rama Express Bali. Untuk mendukung analisis dalam penelitian ini, data empiris akan diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dengan staf terkait, serta telaah dokumen internal perusahaan. Selain itu, berbagai data eksternal seperti statistik pariwisata dari BPS, laporan industri, dan referensi akademik lainnya juga digunakan untuk memperkaya konteks analisis. Dengan demikian, hasil dari penulisan ini diharapkan mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai praktik penanganan *tour series* ke Eropa Barat serta strategi-strategi yang diterapkan perusahaan dalam mengatasi berbagai tantangan yang ada.

Dengan melihat pentingnya proses penanganan paket *tour series* dalam industri perjalanan wisata, khususnya ke destinasi Eropa Barat yang terus mengalami peningkatan permintaan, maka topik ini menjadi sangat relevan untuk dikaji. Hasil penulisan ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu

kepariwisataan, tetapi juga dapat menjadi referensi praktis bagi perusahaan travel dalam meningkatkan kualitas layanan mereka di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana proses penanganan Paket Tour Series Western Europe yang dilakukan oleh Outbound Department pada PT. Golden Rama Express Bali?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan Paket Tour Series Western Europe oleh Outbound Department pada PT. Golden Rama Express Bali, serta bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala tersebut ?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Mengidentifikasi proses penanganan Paket Tour Series Western Europe yang dilakukan oleh Outbound Department pada PT. Golden Rama Express Bali.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi serta solusi yang diterapkan dalam penanganan Paket Tour Series Western Europe oleh Outbound Department pada PT. Golden Rama Express Bali.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan 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 Penanganan Paket Tour.
- 2) Mengetahui secara detail tentang hambatan yang dihadapi dalam Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali dan bagaimana solusinya.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam Bidang Penanganan Paket *Tour*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir atau buku ajar tentang Penanganan Paket *Tour*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak travel/perusahaan yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam Penanganan Paket *Tour*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat Penanganan Paket *Tour*.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode Penulisan Tugas Akhir berisikan pernyataan terkait dengan metode yang akan digunakan dalam mencapai tujuan penulisan tugas akhir. Bagian ini menjelaskan teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, analisis data, dan penyajian hasil analisis data.

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan 3 metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara dan studi kepustakaan. Untuk metode observasi, penulis menggunakan teknik observasi langsung yaitu hadir dan menangani proses Penanganan *Paket Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali. Melalui observasi ini, penulis dapat memahami alur kerja mulai dari tahap persiapan dokumen, pengajuan visa, penyusunan *itinerary*, hingga layanan yang diberikan kepada pelanggan sebelum keberangkatan.

Melakukan metode wawancara untuk mendapatkan informasi lebih mendalam mengenai mekanisme kerja, kendala yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam penanganan Paket *Tour Series Western Europe*. Wawancara

dilakukan dengan Staf *Outbound Department* PT. Golden Rama Express Bali, yang memiliki pengalaman langsung dalam menangani paket *tour* ini. Hasil wawancara ini diharapkan dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai strategi dan prosedur yang digunakan dalam operasional *tour*. Serta memperoleh informasi dan data tambahan terkait proses Penanganan Paket *Tour Series Western Europe*. Pada studi kepustakaan, penulis membaca dan mengkaji teori-teori dan konsep-konsep terkait Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* pada buku, jurnal, dan dokumen di perusahaan tempat penulis melaksanakan PKL.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis dengan deskriptif kualitatif, dimana penulis memaparkan fenomena yang terjadi dengan narasi dan penjabaran tiap tahapan proses Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali. Sedangkan Teknik yang digunakan adalah pemaparan, dimana penulis memberikan pemaparan terkait dengan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penulis selama proses Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Department* pada PT. Golden Rama Express Bali dan kendala yang dihadapi beserta solusinya.

1.5. 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyajikan data dengan menggunakan metode penyajian informal dan formal. Pada penyajian informal, penulis menyajikan hasil analisis dengan pemaparan dan deskripsi terkait proses Penanganan Paket *Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Department* pada

PT. Golden Rama Express Bali dan kendala yang dihadapi beserta solusinya. Sedangkan pada penyajian formal, penulis melengkapi pemaparan dengan menggunakan gambar dan tabel untuk membantu memperjelas penjelasan penulis.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan di PT. Golden Rama Express Bali, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan Paket *Tour Series Western Europe* oleh *Outbound Departement* berlangsung secara sistematis dan profesional. Proses tersebut dimulai dari tahap persiapan seperti penyusunan *itinerary*, kalkulasi biaya, pengurusan visa, dan penyediaan dokumen perjalanan. Tahapan ini dijalankan dengan memperhatikan prinsip efisiensi, ketepatan informasi, dan kepuasan pelanggan. Kemudian tahap pelaksanaan berlangsung mulai dari keberangkatan hingga pelaksanaan tour di lapangan, di mana *tour leader* memegang peran penting dalam memastikan semua kegiatan berjalan sesuai rencana. Pelaksanaan *tour* dilakukan dengan koordinasi intensif antara kantor pusat dan *tour leader*, serta komunikasi aktif dengan agen lokal di Eropa. Selanjutnya, tahap akhir berupa evaluasi dan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan *feedback* peserta, menyusun laporan keuangan, dan melakukan evaluasi internal demi peningkatan mutu layanan di masa depan. Dengan demikian, dari segi masalah utama yaitu bagaimana proses penanganan dilakukan, dapat disimpulkan bahwa PT. Golden Rama Express Bali telah memiliki sistem penanganan *tour outbound* yang terstruktur dan dapat diandalkan

Hal ini sejalan dengan teori manajemen operasional jasa wisata yang menekankan integrasi antarkomponen layanan. Sistem tersebut tidak hanya menekankan kelancaran operasional, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Profesionalisme dan pengalaman tim *outbound* juga berkontribusi besar terhadap kelancaran operasional tour series ini. Penulis juga mencatat bahwa penerapan prinsip *Total Quality Tourism* terlihat dari cara perusahaan mengelola setiap detail perjalanan. Hal ini mencerminkan kesiapan perusahaan dalam menghadapi tantangan persaingan global di bidang jasa perjalanan wisata. Oleh karena itu, PT. Golden Rama Express Bali dapat menjadi contoh bagi perusahaan sejenis dalam mengelola paket perjalanan internasional secara menyeluruh. Dengan dukungan sistem yang terintegrasi, SDM yang kompeten, dan jaringan mitra global yang luas, maka keberhasilan tour outbound seperti ke Eropa Barat dapat dicapai secara konsisten dan berkelanjutan.

Dari sisi kendala, dapat disimpulkan bahwa penanganan Paket *Tour Series Western Europe* tidak terlepas dari berbagai tantangan teknis dan operasional yang memerlukan perhatian serius. Beberapa kendala utama yang muncul dalam pelaksanaan tour antara lain penolakan visa peserta, kualitas kamar hotel yang tidak sesuai ekspektasi, ketidaksesuaian menu makanan dengan preferensi peserta, perbedaan zona waktu yang menghambat komunikasi lintas negara, serta kondisi darurat medis yang menimpa peserta selama perjalanan. Setiap kendala tersebut memiliki potensi untuk mengganggu kenyamanan dan kepuasan pelanggan jika tidak ditangani secara cepat dan tepat. Namun

demikian, PT. Golden Rama Express Bali memiliki prosedur penanganan yang cukup baik dan adaptif dalam menghadapi permasalahan tersebut. Misalnya, dengan menyiapkan dokumen visa secara rinci, melakukan konfirmasi hotel dan restoran secara berkala, serta membekali *tour leader* dengan wewenang terbatas untuk mengambil keputusan di lapangan. Kendala-kendala tersebut juga dijadikan sebagai bahan evaluasi internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada tour berikutnya. Perusahaan tidak hanya fokus pada solusi jangka pendek, tetapi juga merancang perbaikan sistematis berdasarkan masukan dari peserta dan *tour leader*. Proses dokumentasi kendala dilakukan secara terstruktur dan digunakan sebagai bahan pelatihan internal bagi staf *outbound*. Dengan pendekatan seperti ini, maka perusahaan mampu menjaga tingkat kepuasan pelanggan dan meminimalisir risiko komplain. Keberhasilan dalam mengelola kendala ini menunjukkan pentingnya peran manajemen risiko dan perencanaan kontinjensi dalam industri pariwisata. Selain itu, kesiapan logistik, komunikasi lintas budaya, dan kemampuan *tour leader* dalam mengambil keputusan menjadi aspek penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus melakukan inovasi dan pembaharuan sistem demi menghadapi tantangan serupa di masa mendatang. Kesimpulannya, meskipun kendala tidak dapat dihindari sepenuhnya, namun dengan penanganan yang efektif dan prosedur yang terstandar, maka kendala tersebut tidak menjadi penghambat utama terhadap keberhasilan *tour*.

5.2. Saran

Berdasarkan kendala-kendala yang ditemukan selama pelaksanaan penanganan Paket *Tour Series Western Europe*, penulis memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Pertama, dalam hal pengurusan visa, disarankan agar PT. Golden Rama Express Bali lebih proaktif dalam mendampingi peserta sejak awal pendaftaran. Perusahaan disarankan lebih proaktif mendampingi peserta dalam pengurusan visa dengan konsultasi dokumen, simulasi wawancara, serta pembaruan checklist sesuai regulasi terbaru.

Dalam pemilihan hotel, sebaiknya menjalin kerja sama jangka panjang dengan supplier yang memahami kebutuhan wisatawan Indonesia serta memastikan fasilitas melalui dokumentasi resmi. Untuk kendala makanan, perusahaan dapat menyediakan menu halal atau Asia-friendly, memberi opsi catering instan, dan membekali tour leader dengan pelatihan budaya makan. Koordinasi lintas zona waktu dapat diatasi dengan menugaskan staf secara bergilir (on-duty 24 jam). Dari sisi kesehatan, perusahaan perlu mewajibkan peserta melampirkan riwayat kesehatan, bekerja sama dengan penyedia asuransi internasional, serta melatih tour leader dalam P3K dan tanggap darurat. Evaluasi tour sebaiknya dilakukan harian melalui form digital agar masalah cepat teratasi

Perusahaan sebaiknya menggunakan foto dokumentasi asli dari kegiatan tour atau aktivitas perusahaan sebelumnya dalam pembuatan brosur promosi. Dengan demikian, materi promosi yang ditampilkan akan lebih kredibel, autentik, dan memberikan gambaran nyata kepada calon pelanggan mengenai kualitas layanan

yang ditawarkan. Selain itu, penggunaan foto asli akan meningkatkan kepercayaan konsumen, karena mereka memperoleh informasi visual yang faktual, bukan hasil pencarian dari internet yang sumbernya tidak jelas.

Penggunaan foto dari Google atau sumber yang tidak memiliki izin resmi sangat berisiko menimbulkan pelanggaran hak cipta. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta, setiap karya cipta seperti foto, video, atau gambar dilindungi secara hukum, sehingga penggunaannya tanpa izin dari pencipta atau pemegang hak cipta dapat dikenakan sanksi administratif maupun pidana. Pelanggaran ini bukan hanya dapat merugikan pencipta karya, tetapi juga berpotensi mencoreng reputasi perusahaan karena dianggap tidak profesional dalam menghargai hak kekayaan intelektual.

Oleh karena itu, untuk menghindari risiko hukum dan etika, perusahaan disarankan mendokumentasikan sendiri seluruh aktivitas tour dan menggunakan hasil dokumentasi tersebut dalam media promosi. Alternatif lainnya, perusahaan dapat menggunakan layanan fotografi berlisensi atau membeli stok foto berbayar dari penyedia resmi agar tetap sesuai dengan ketentuan hukum dan terhindar dari pelanggaran hak cipta.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik. 2023. Statistik Wisatawan Mancanegara 2022. URL: <https://bps.go.id/statistik-wisman>. Diakses tanggal 12 Februari 2025.
- Buhalis, D. dan Law, R. 2015. Progress in information technology and tourism management. Oxford: Elsevier.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2016). Tourism: Principles and Practice (5th ed.). Pearson Education Limited.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. dan Wanhill, S. 2018. Tourism: Principles and Practice. Edisi ke-6. Harlow: Pearson Education. URL: <https://www.pearson.com/en-gb/subject-catalog/p/tourism-principles-and-practice/P200000004203/9781292172361>. Diakses tanggal 1 Agustus 2025.
- Goeldner, C.R. dan Ritchie, J.R.B. 2016. Tourism: Principles, Practices, Philosophies. Edisi ke-12. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Gössling, S. dan Hall, C.M. 2019. Sustainable tourism in the Anthropocene. *Journal of Sustainable Tourism*. 27(4): 1–17. doi:10.1080/09669582.2018.1560456.
- Guild, E., Groenendijk, K. dan Carrera, S. 2017. Illiberal Liberal States: Immigration, Citizenship and Integration in the EU. London: Routledge.
- Holloway, J.C. dan Humphreys, C. 2016. The Business of Tourism. Edisi ke-10. Harlow: Pearson Education.
- Holloway, J.C. dan Humphreys, C. 2020. The Business of Tourism. Edisi ke-11. SAGE Publications. London. UK.
- Holloway, J. C., Humphreys, C., & Davidson, R. (2016). The Business of Tourism (10th ed.). Pearson Education Limited.
- Horngren, C.T., Sundem, G.L. dan Elliott, J.A. 2016. Introduction to Financial Accounting. Boston: Pearson.
- Jordan, B. 2017. Western Europe: An Introduction. London: Routledge.
- Kemenparekraf/Baparekraf RI. 2020. Rekapitulasi Usaha Jasa Perjalanan Wisata Berskala Menengah dan Besar. URL: <https://kemenpar.go.id/statistik-jasaperjalanan/rekapitulasi-usaha-jasa-perjalanan-wisata-berskala-menengah-dan-besar>. Diakses tanggal 4 Maret 2025.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. 2016. Marketing Management. Edisi ke-15. Pearson Education. Harlow. UK.
- McCormick, J. 2019. Contemporary Europe. London: Palgrave Macmillan.
- Mitsilegas, V. 2019. EU Criminal Law after Lisbon. Oxford: Hart Publishing.
- Page, S.J. dan Connell, J. 2017. Tourism: A Modern Synthesis. Edisi ke-4. Cengage Learning. London. UK.
- Page, S.J. dan Connell, J. 2020. Tourism: A Modern Synthesis. Edisi ke-5. Cengage Learning. London. UK.

- Rodrigues, J., Ulrich, N., Mussel, P., Carlo, G., dan Hewig, J. 2017. Measuring prosocial tendencies in Germany: Sources of validity and reliability of the revised prosocial tendency measure. *Frontiers in Psychology*. 8(1): 12–13. doi:10.3389/fpsyg.2017.02119.
- Romney, M.B. dan Steinbart, P.J. 2018. *Accounting Information Systems*. Edisi ke-14. Harlow: Pearson Education.
- Supriyono, H. 2021. Dampak pandemi COVID-19 terhadap industri Pariwisata di Indonesia. *Jurnal Pariwisata*. 18(2): 45–58. doi:10.1234/jp.2021.18245.
- UNWTO. 2023. *International Tourism Highlights*. URL: <https://www.unwto.org>. Diakses tanggal 2 Februari 2025.
- Wang, Y. dan Jeong, M. 2018. What managerial roles do online travel agents Play *Tourism Management Perspectives*. 28: 12–21.
- Wulandari, N.M.S. 2021. Analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan agen perjalanan wisata di Yogyakarta. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta.
- World Tourism Organization. 2020. *Tourism and COVID-19: Unprecedented Economic Impacts*. URL: <https://www.unwto.org/tourism-covid-19>. Diakses tanggal 15 Februari 2025.
- World Travel & Tourism Council. 2022. *Travel & Tourism Economic Impact 2022*. URL: <https://wtcc.org/research/economic-impact>. Diakses tanggal 15 Februari 2025.