

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PERSIAPAN *INCENTIVE TOUR FAVORITE VIETNAM*
UNTUK *STAFF* PT GOLDEN RAMA *EXPRESS* BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

MARIA OKTAVIANI INTAN OLAN

NIM 2215813048

PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karna atas limpah rahmat dan karunia-Nya lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite* Vietnam untuk *Staff* PT Golden Rama *Express* Bali” tepat pada waktunya dengan tujuan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak bimbingan, dukungan baik moral maupun material, serta bantuan dan arahan yang berasal dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala rasa hormat penulis menyampaikan rasa terima kasih, khususnya kepada:

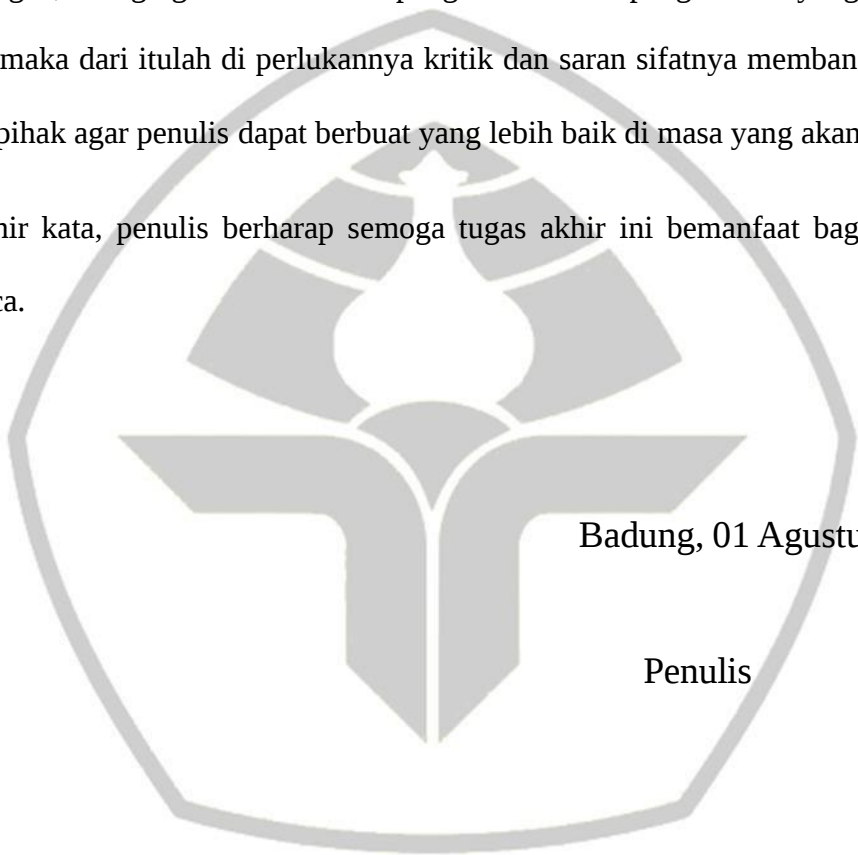
1. I Nyoman Abdi, SE, M.e Com. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par .M selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk menuntut ilmu dan mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dra Cokorda Isti Sri Widhari, MM selaku Ketua Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.

4. Muhamad Nova, M. Pd. selaku koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinasikan dan memberi saran kepada penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan.
5. Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan *staff* Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu dan memberikan bekal pengetahuan kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Ketut Marsana selaku *Supervisor* PT. Golden Rama yang telah menerima penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
9. Bapak Yan Hastama selaku *Section Manager* PT. Golden Rama yang telah memberikan kesempatan dan pengalaman kepada penulis saat melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh *staff* Golden Rama yang telah membimbing, memberikan pembelajaran dan membantu memberikan informasi yang di butuhkan kepada penulis dalam penyusunan Praktik Kerja Lapangan ini.
11. Orang Tua dan seluruh keluarga yang telah banyak memberikan doa dan dukungan sehingga laporan ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat dengan waktunya.

12. Teman-teman seangkatan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memotivasi dan memberikan banyak masukan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki, maka dari itulah di perlukannya kritik dan saran sifatnya membangun dari semua pihak agar penulis dapat berbuat yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi semua pembaca.



Badung, 01 Agustus 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data	6

BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Penanganan.....	8
2.2 Pengertian Pariwisata.....	8
2.1.1 Pengertian Wisata dan Jenis Wisata.....	9
2.2.2 Jenis Wisata	10
2.3 Biro Perjalanan Wisata	15
2.4 <i>Travel Agent</i>	16
2.5 Paket <i>Tour</i> atau Paket Wisata	16
2.6 Pengertian <i>Incentive Tour</i>	20
BAB III.....	22
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
3.1 Profil Perusahaan	22
3.2 Sejarah PT Golden Rama Express Bali	23
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan	27
3.4 Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	34
3.4.1 Bidang Usaha PT Golden Rama <i>Express</i> Bali.....	34
3.4.2 Fasilitas PT Golden Rama <i>Express</i> Bali	39
BAB IV	41
PEMBAHASAN.....	41
4.1 Penanganan Persiapan <i>Incentive Tour Favorite</i> Vietnam untuk <i>Staff</i> PT Golden Rama <i>Express</i> Bali mulai dari persiapan hingga keberangkatan.....	41

4.1.1	Tahap Persiapan Program <i>Tour</i>	42
4.1.2	Tahap Pelaksanaan Program <i>Tour</i>	47
4.1.3	Tahap Akhir Program <i>Tour</i>	56
4.2	Kendala dalam Proses Penanganan Persiapan <i>Incentive Tour Favorite</i> Vietnam dan cara mengatasinya.....	57
4.2.1	Keterbatasan Respon dari <i>Agent Vikking</i> (Vietnam).....	58
4.2.2	Keterlambatan kedatangan peserta di Bandara	58
BAB V		60
PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan	60
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

POLITEKNIK NEGERI BALI

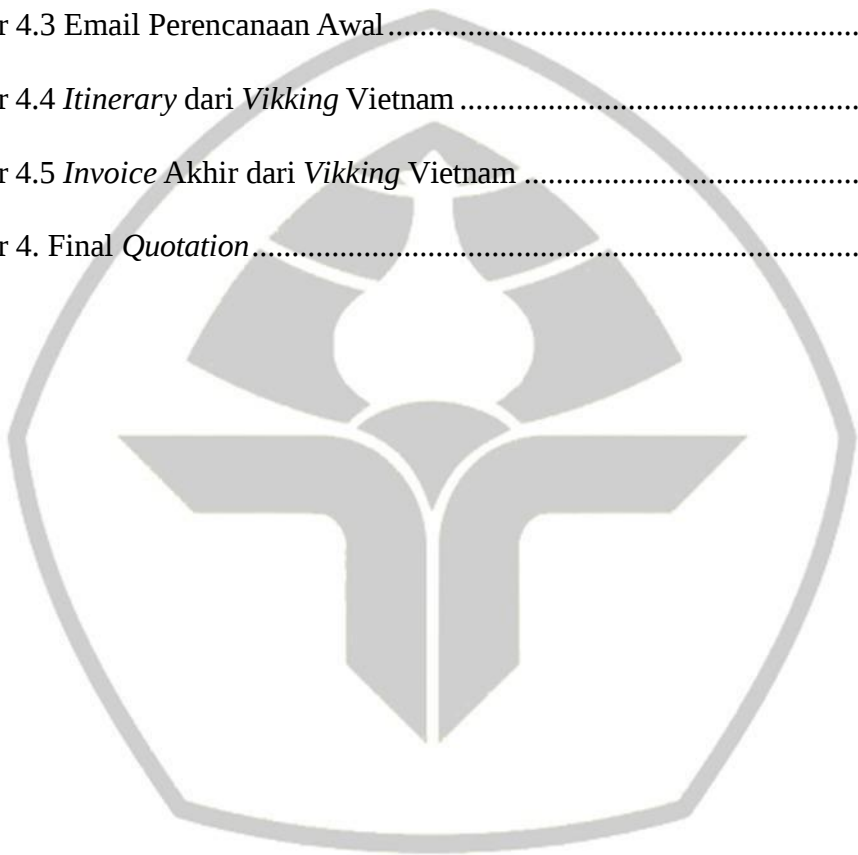
DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Milestone Golden Rama	26
Tabel 3.2 Daftar Fasilitas PT Golden Rama Express	39
Tabel 4.1 <i>Itinerary</i>	44



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur PT Golden Rama Express Bali	28
Gambar 4.1 Daftar <i>Passport List</i>	48
Gambar 4.2 Kode <i>Booking</i>	50
Gambar 4.3 Email Perencanaan Awal.....	51
Gambar 4.4 <i>Itinerary</i> dari <i>Vikking Vietnam</i>	52
Gambar 4.5 <i>Invoice</i> Akhir dari <i>Vikking Vietnam</i>	53
Gambar 4. <i>Final Quotation</i>	54



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : *Guest List Peserta Tour* PT Golden Rama
- Lampiran 2 : *List Insurance Peserta Tour* PT Golden Rama
- Lampiran 3 : *Name List Luggage Tag Peserta Tour* PT Golden Rama
- Lampiran 4 : *Name List Dompok Tour Peserta Tour* PT Golden Rama
- Lampiran 5 : *Name List Cover Passport*
- Lampiran 6 : *Itinerary Vietnam*
- Lampiran 7 : Lembar Keterangan Perbaikan /Revisi Tugas Akhir
- Lampiran 8 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing I
- Lampiran 9 : Lembar Layak Ujian Dosen Pembimbing II
- Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing I
- Lampiran 11 : Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing II

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata saat ini telah tumbuh dan berkembang pesat menjadi salah satu pemasuk devisa bagi negara. Hampir semua negara didunia menggencarkan pengembangan sektor pariwisata. Hal ini karena pengembangan pariwisata mampu menyediakan lapangan pekerjaan, meningkatkan citra dan meningkatkan ekonomi melalui *multiplier effect*. *Multiplier effect* yaitu keuntungan lebih yang tidak hanya dinikmati oleh pelaku wisata yang bersentuhan langsung tetapi juga masyarakat luas secara tidak langsung.

Saat ini keberadaan atau perkembangan Biro Perjalanan Wisata (BPW) dari pandangan berbagai pihak kurang menguntungkan. Keadaan ini dikarenakan munculnya sistem *online* ternyata pendapat ini tidak benar. Kenyataannya dalam industri pariwisata kekhawatiran itu tidak beralasan karena tidak semua kegiatan pariwisata secara *online* dapat menguntungkan bagi wisatawan, tidak semua yang menginginkan hal itu baik individu maupun kelompok. Biro Perjalanan Wisata (BPW) tetap eksis dan berkembang karena mampu menawarkan nilai tambah yang tidak selalu disediakan oleh layanan daring. Salah satu keunggulan Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah menawarkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam merencanakan perjalanan, terutama untuk orang yang tidak ingin repot mengurus sendiri tiket, akomodasi, dan *itinerary*. Selain itu, mereka juga

punya akses ke harga paket yang lebih murah dan jaringan lokal yang membantu saat ada masalah di perjalanan. Banyak wisatawan, terutama mereka yang bepergian dalam kelompok atau mengikuti program MICE (*Meeting, Incentives, Conferences, and Exhibitions*), masih mengandalkan BPW untuk merencanakan perjalanan yang kompleks dan terkoordinasi dengan baik. Selain itu, BPW memiliki jaringan luas dengan penyedia layanan lokal, seperti restoran, dan pemandu wisata, yang memungkinkan mereka menawarkan paket perjalanan yang lebih terjangkau dan pengalaman yang lebih autentik. Mereka juga dapat membantu wisatawan dalam mengatasi bahasa dan budaya di destinasi asing, serta memberikan dukungan dalam situasi darurat selama perjalanan.

PT Golden Rama Express merupakan salah satu Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang ada di Bali. Hingga saat ini menjadi Biro Perjalanan besar di Bali yang didukung oleh 26 karyawan mereka yang bekerja keras yang menginginkan bironya tetap *update* yang memiliki pilihan penjualan paket *inbound* dan *outbound tour*. Usaha dan kerja keras tersebut membawa Biro Perjalanan PT Golden Rama sangat banyak menangani *tour outbound* dan *inbound* dari berbagai daerah dan negara lain. Pencapaian target oleh adanya kinerja karyawan maka pihak Perusahaan pun memberikan hadiah *tour* kepada seluruh *staff*nya yang ada di Bali. Pemberian hadiah *tour* ini disebut dengan *incentive tour*. Mengingat hadiah tersebut sangat istimewa maka permohonan pelaksanaan *incentive* tersebut diberi nama *incentive tour favorite Vietnam*. Dengan disetujuinya pengusulan dan rencana usulan nama ini maka selanjutnya bagaimana proses dan penanganan *tour* ini di tangani oleh bagian *outbound*. Keseluruhan kegiatan *tour incentive* tersebut disebut *outbound*.

Sebelum pandemi COVID-19, Vietnam menjadi salah satu destinasi liburan yang paling populer di dunia. Pada tahun 2019, negara ini mencatat rekor tertinggi untuk jumlah wisatawan asing dengan 18 juta orang, menjadikannya salah satu negara dengan pertumbuhan pariwisata tercepat di Asia. Daya tarik wisatawan termasuk destinasi alam seperti halong bay, budaya seperti Hanoi, dan kota-kota besar, yang menjadi daya tarik utama saat itu.

Sesungguhnya penjualan *outbound* banyak dijual oleh PT Golden Rama, sehingga mencapai target yang telah ditentukan oleh Perusahaan, karena banyaknya penjualan tersebut maka Perusahaan memberikan *reward* kepada karyawan, namun khusus pada *outbound incentive favorite Vietnam* ini istimewa karena yang akan berangkat adalah seluruh *staff* PT Golden Rama. sehingga dengan demikian saya tertarik untuk menjadikan laporan tugas akhir praktik kerja lapangan bagaimana proses penanganan tersebut penulis batasi dari perencanaan permohonan proposal sampai pada final pemberangkatan menuju Vietnam.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dapat dikemukakan bahwa rumusan masalah yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite Vietnam* untuk *staff* PT Golden Rama *Express* Bali mulai dari persiapan hingga pemberangkatan?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Proses Penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite* untuk *Staff* PT Golden Rama *Express* Bali?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Untuk mengetahui penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite Vietnam* untuk *Staff* PT Golden Rama *Express* Bali.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite Vietnam* untuk *Staff* PT Golden Rama *Express* Bali.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Diploma III Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- 2) Penulisan tugas akhir ini diharapkan mampu memperluas wawasan mengenai proses penanganan tamu dalam Biro Perjalanan Wisata khususnya penanganan *Incentive Tour*

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Memberikan gambaran terhadap pihak Politeknik Negeri Bali mengenai kinerja mahasiswa selama melakukan praktik kerja lapangan serta kesiapan mahasiswa untuk bersaing didunia kerja.
- 2) Tugas akhir ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman belajar untuk mahasiswa politeknik negeri bali dan peneliti pada bidang yang sama.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan dalam mengambil kebijakan dalam upaya peningkatan mutu yang diberikan kepada wisatawan khususnya pada saat menangani *Incentive Tour*

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Adapun metode yang digunakan antara lain:

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

- 1) Metode Observasi

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam proses Penanganan Persiapan *Incentive Tour Favorite Vietnam* untuk *Staff* PT Golden Rama Express Bali.

- 2) Wawancara

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung dengan *staff* dan pimpinan PT Golden Rama Express Bali terkait penanganan *incentive Tour*.

- 3) Studi Pepustakaan

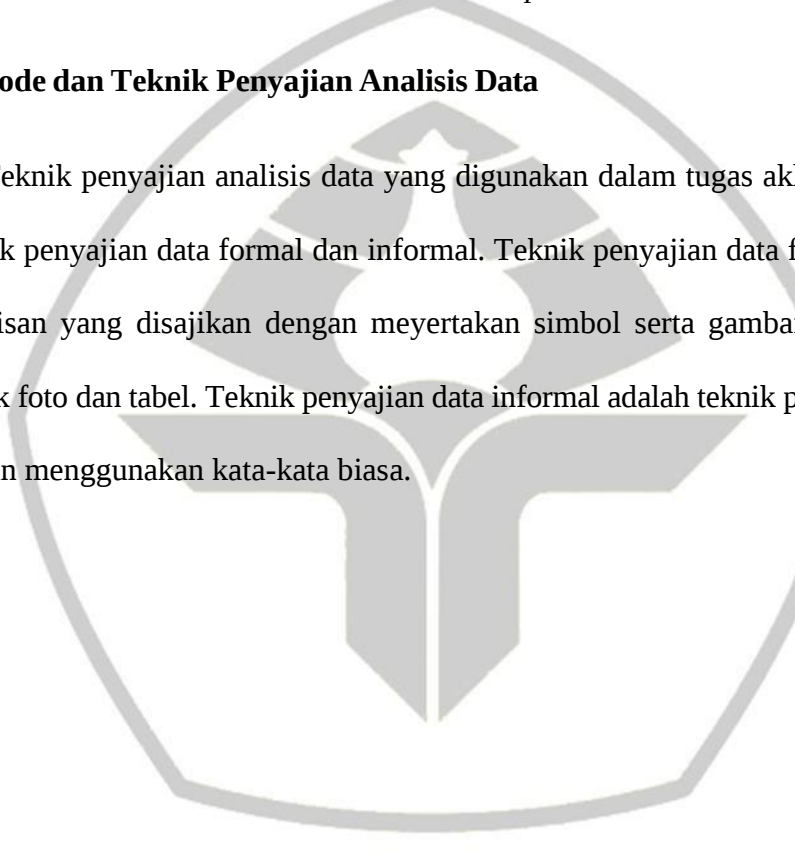
Metode ini adalah cara pengumpulan data dengan membaca buku dan bentuk sumber lainnya sebagai sumber referensi penulisan tugas akhir ini. Metode ini disertai teknik baca dan catat.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan Teknik analisis yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan mendiskripsikan atau memaparkan data-data dari PT Golden Rama *Express* Bali.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Analisis Data

Teknik penyajian analisis data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah Teknik penyajian data formal dan informal. Teknik penyajian data formal adalah penulisan yang disajikan dengan menyertakan simbol serta gambar baik dalam bentuk foto dan tabel. Teknik penyajian data informal adalah teknik penyajian data dengan menggunakan kata-kata biasa.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada BAB IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan persiapan *incentive tour favorite* Vietnam untuk *staff* PT Golden Rama Express Bali, diawali dengan tahap awal yaitu *meeting local staff* kemudian mengajukan *proposal&bidding* ke pusat, tahap selanjutnya persetujuan proposal dari pusat, setelah itu tahap pelaksanaan program *tour* antara lain mempersiapkan dokumen perjalanan, selanjutnya mengkonfirmasi paket *tour* kepada *agent Viking* Vietnam, kemudian menghitung harga, mempersiapkan dokumen lanjutan serta persiapan logistik perjalanan peserta dan *tour leader*, kemudian tahap akhir *meeting point* di bandara , laporan pelaksanaan keberangkatan dan kedatangan dan evaluasi *local staff* PT Golden Rama Express Bali.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasi

Penanganan persiapan *incentive tour favorite* Vietnam untuk *staff* PT Golden Rama Express Bali mengalami beberapa kendala keterbatasan respon dari *agent vikking* (Vietnam). Terhadap kendala ini pihak Golden Rama selalu melakukan inisiatif dengan cara secara berkala mengingatkan dan menanyakan kemajuan program *tour* yang direncanakan.

5.2 Saran

Setelah penulis menarik simpulan mengenai penanganan persiapan *incentive tour favorite* Vietnam untuk *staff* PT Golden Rama Express Bali. Ada beberapa saran ingin penulis sampaikan yang dapat membantu dan bermanfaat yaitu:

1. Dalam penanganan Persiapan *incentive tour* sebaiknya komunikasi antara PT Golden Rama dan *agent* Vietnam terhadap permintaan informasi, konfirmasi hotel, restoran atau perubahan *itinerary* lebih di intenskan agar tidak terjadi kendala.
2. Untuk pihak *Outbound* dan *Inbound Departement* diharapkan agar memperluas dalam menjalin kerja sama dengan *travel agent* luar negeri maupun dalam negeri sehingga memiliki banyak referensi mengenai objek wisata luar negeri maupun dalam negeri.

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah. (2022). Pengembangan Penyusunan Paket Wisata. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 45-60.
- Arjana, I. G. (2015). *Travel Agent atau Agen Perjalanan*. Repository STEI.
- Convention, B. S. (2024). Incentive Tour adalah: Definisi hingga Implementasi.
- Damardjati, R. S. (2010). *Manajemen Pariwisata*.
- Darmadjati, R. S. (2001). *Perancangan Acara Wisata*.
- Kaihatu, M. (2015). *Jurnal Pelayanan Publik*, 3(1).
- Kemendikbud. (2021). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring.
- Mularsari, A. (2022). *Pariwisata sebagai aktivitas perjalanan untuk mencari kesenangan*.
- Pendit, N. S. (2017). *Pengertian Travel Agent*.
- Prayogo, & F. (2018). *Definisi pariwisata: perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi dan hiburan*.
- Rama, I. G. (2022). *Penanganan Incentive Tour Group*. Politeknik Negeri Bali.
- Sugiarto. (2020). *Manajemen Paket Wisata*.
- Utama, I. G. (2017). *Pengertian dan Fungsi Biro Perjalanan Wisata*. Politeknik Negeri Lampung.
- Winalah, D. (2023). *Pengertian Outbound: Definisi, Manfaat dan Contoh Kegiatan*.

POLITEKNIK NEGERI BALI