

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI *FREE INDIVIDUAL TRAVELER (FIT)* OLEH PIHAK RESRVASI DI
BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Tegar Rizki Joyandhi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI *FREE INDIVIDUAL TRAVELER*
(*FIT*) OLEH PIHAK RESRVASI DI
BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
I Putu Tegar Rizki Joyandhi
NIM 2015813087

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

**PENANGANAN RESERVASI *FREE INDIVIDUAL TRAVELER (FIT)*
OLEH PIHAK RESERVASI DI
BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL**

Oleh

I Putu Tegar Rizki Joyandhi

NIM 2015813087

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Muhamad Nova, M.Pd.
NIP.199311282022031008



Dr. I Ketut Budarma, M.Par. MMTHRL
NIP.1962123119901001002

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : www.pnb.ac.id Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Putu Tegar Rizki Joyandhi
NIM : 2015813087
Program Studi : DIII UPW, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENAGANAN RESERVASI *FREE INDIVIDUAL TRAVELER* (FIT)
OLEH PIHAK RERVASI DI
BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL”**

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 sebagai mestinya.

Badung, 14 Agustus 2023
yang membuat pernyataan,



Nama : I Putu Tegar Rizki Joyandhi
NIM : 2015813087
PS : DIII UPW, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bal

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Reservasi *Free Individual Traveler* (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan prosedur penanganan tour FIT pada Bali Top Holiday Tour & Travel.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis 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. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Kaprodi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
5. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
6. Ibu Komang Yuliani selaku Direktur Bali Top Holiday Tour & Travel yang telah memberikan saya kesempatan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Bali Top Holiday Tour & Travel.
7. Ibu Ni Putu Risnawati selaku Manager Departement Reservasi dan Ibu Ni Luh Putu Sutrisni selaku Manager Departement Operation, serta seluruh *staff* Bali Top Holiday Tour & Travel yang telah memberikan semangat, motivasi, cinta dan kasih kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan sehingga dapat menyelesaikan laporan ini yang telah membimbing dan memberikan arahan selama saya melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak I Made Sudiarsa dan Ibu Ni Wayan Suryani selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih, dukungan material, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
9. Kepada sahabat dan teman penulis yang selalu memberikan dukungan emosional dan perhatian kepada penulis.
10. Untuk seluruh teman-teman kelas UPW C yang sudah banyak membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini

11. Untuk seluruh *Staff* Bali Top Holiday Tour & Travel yang telah memberikan bantuannya baik itu pengetahuan ataupun pengumpulan data yang diperlukan untuk menyelesaikan Tugas Akhrit ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. 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.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 14 Agustus 2023



I Putu Tegar Rizki Joyandhi

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II TUJUAN PUSTAKA.....	7
A. Pengertian Pariwisata.....	7
B. Biro Perjalanan Wisata.....	8
C. Pengertian dan Jenis Tour	9
D. Pengertian dan Jenis Wisatawan	13
E. Pengertian Penanganan	15
F. Pengertian Reservasi	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	18
A. Lokasi Perusahaan.....	18
B. Sejarah Perusahaan.....	18
C. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	19

1. Bidang Usaha Perusahaan	19
2. Fasilitas Perusahaan	20
D. Struktur Organisasi Perusahaan	22
3. Struktur Organisasi	22
4. Uraian Tugas	22
BAB IV PEMBAHASAN.....	24
A. Penanganan Reservasi <i>Free Individual Traveler</i> (FIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel	24
1. Penanganan Reservasi <i>Package Tour</i>	25
2. Tahap Final Confirmation	28
3. Tahap Pemesanan Ke <i>Supplier</i>	30
B. Kendala – Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Reservasi <i>Free Individual Traveler</i> (FIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.....	34
1. Hotel yang dicari sebagian besar sudah <i>fully booked</i>	34
2. Kertambalatan pengiriman konfirmasi dari pihak hotel.....	35
3. Gangguan pengiriman <i>e-mail</i>	35
BAB V PENUTUP.....	36
A. Kesimpulan	36
B. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	38
LAMPIRAN.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : <i>Final Booking Confirmation</i>	39
Lampiran 2 : <i>Booking Hotel</i>	39
Lampiran 3 : <i>Booking Vendor Nusa Penida</i>	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bali Top Holiday Tour & Travel.....	18
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bali Top Holiday Tour & Travel.....	22
Gambar 4.1 <i>Chattingan</i> Klien dengan <i>Staff</i> Resrvasi.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang diandalkan di Indonesia dan dapat dibuktikan dengan besarnya kontribusi pariwisata dalam menyumbang devisa bagi Indonesia setelah minyak dan gas bumi. Saat ini secara garis besar ada enam jenis pariwisata berdasarkan tujuannya, yakni pariwisata untuk menikmati perjalanan, pariwisata untuk rekreasi, pariwisata untuk kebudayaan, pariwisata untuk olahraga, pariwisata untuk urusan dagang, dan pariwisata untuk berkonvensi. Dunia pariwisata menjanjikan kesenangan hati bagi wisatawan yang ingin berlibur menghilangkan kepenatan, dengan meningkatnya minat wisatawan maka akan berdampak positif bagi Negara karena akan menambah devisa.

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai banyak daya tarik wisata terkenal dan sangat digemari wisatawan domestik maupun wisatawan internasional. Masyarakat Bali masih menjaga adat dan istiadatnya yang sangat kental akan ritual agama. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat mendukung seperti gunung, laut, hutan dan tempat-tempat menarik lainnya. Maka dari itu pemerintah perlu meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang kebutuhan wisatawan selama berada di Bali seperti Jalan Raya, Bandara, dan Telekomunikasi. Sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pariwisata selama berada di Bali harus disiapkan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan wisatawan. Sarana penunjang lainnya seperti Hotel, Rumah Makan dan Biro

Perjalanan Wisata (BPW) juga sangat penting untuk kelancaran dari aktifitas wisatawan.

Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah salah satu Industri Pariwisata yang dalam kegiatannya memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan seperti jasa pembuatan paket *tour*, jasa penanganan perjalanan wisata, reservasi hotel, pemesanan tiket dan lainnya. Kegiatan ini menjadi peluang bagi Biro Perjalanan Wisata khususnya yang ada di Bali untuk mempromosikan Bali sebagai daerah tujuan wisata. Biro Perjalanan Wisata merupakan salah satu usaha jasa yang memiliki arti penting bagi wisatawan khususnya dalam menyelenggarakan paket wisata baik *outbound* maupun *inbound*, serta mengurus dokumen perjalanan dan sarana wisata lainnya baik perorangan (FIT) maupun kelompok (GIT). Jadi peranan BPW dalam hal ini sangat penting, karena berperan dalam perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan wisata. Salah satu Biro Perjalanan Wisata di Bali yaitu Bali Top Holiday Tour & Travel yang berlokasi di Jl. Tukad Balian No 99A, Denpasar, Bali, Indonesia. Pada biro perjalanan ini pasar yang paling banyak ditangani adalah pasar wisatawan Asia.

Di Bali Top Holiday Tour & Travel memiliki beberapa paket *tour* 5 Hari 4 Malam yang diberi kode awalan BTH (Bali Top Holiday) yang diikuti oleh kode angka dari perusahaan yaitu: BTH 264, BTH 265, BTH 481, dan BTH 31. Salah satu paket *tour* yang paling favorit adalah Paket Tour BTH 31, 5 Hari 4 Malam Bali Janger adalah paket khusus *Free Individual Traveler* (FIT). Paket *tour* BTH 31 mempunyai *itinerary* dihari pertama Penjemputan Bandara, Makan Malam, *Check In* Hotel, kemudian dihari kedua Kintamani *Tour*, hari ketiga Nusa Penida

Tour, hari keempat Bali Selatan *Tour*, dan hari kelima *Check Out*, Oleh-Oleh khas Bali, Bandara jadi paket *tour* ini sangat cocok untuk *Free Individual Traveler* atau klien juga bisa membuat *itinerary* sesuai dengan keinginan klien dan pada paket Bali Janger ini dihari ketiga adalah Bedugul, Tanah Lot *tour* dan klien ingin menggantinya dengan Nusa Penida *tour*. Kemudian *staff* reservasi akan mereservasi hotel, dan Nusa Penida *tour* yang sesuai dengan permintaan perjalanan wisatawan. Maka dari itu *staff* reservasi harus sangat berhati-hati memasukan dan melengkapi data pemesanan ke dalam sistem karena harus sesuai dengan data yang dikirim oleh klien.

Proses penanganan *Free Individual Traveler* (FIT) oleh pihak *staff* reservasi di mulai dari penawaran paket *ready made tour*, *tailor made tour*/klien langsung menanyakan paket yang sudah tersedia di *website*, setelah penawaran paket pihak reservasi akan melakukan diskusi dengan klien setelah itu akan membuat *final booking* atau ringkasan dari diskusi antara klien dengan *staff* reservasi, kemudian *staff* resrvasi akan menghubungi pihak hotel untuk pemesanan kamar hotel, kemudian pihak reservasi juga melalukan pemesanan aktivitas sesuai dengan *itinereary* dari paket tersebut/sesuai dengan permintaan klien, kemudian akan dilanjutkan oleh *staff* operasional.

Dari pemaparan diatas dapat diindikasikan bahwa FIT merupakan salah satu kompenen dasar yang perlu dikuasai oleh para pekerja di bidang reservasi biro perjalanan wisata, dan paket BTH 31 adalah salah satu paket yang terfavorit. Oleh sebab itu penulis tertarik mengangkat topik untuk Tugas Akhir, dengan

mengambil judul tentang “Penanganan Reservasi Free Individual Traveler (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Penanganan Reservasi *Free Individual Traveler* (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top HolidayTour & Travel?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Reservasi *Free Individual Traveler* (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan bagaimana cara Penanganan Reservasi Free Individual Traveler (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel?
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Reservasi Free Individual Traveler (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan penilaian dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bukti bahwa mahasiswa telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan memberikan informasi tambahan bagi lembaga pendidikan Politeknik Negeri Bali serta sebagai pedoman mahasiswa Politeknik Negeri Bali berikutnya.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

a. Metode Observasi

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan reservasi klien. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar. Kegiatan yang diamati penulis proses reservasi dari klien dengan *staff* reservasi dan membuat *final confirmation* dan melakukan *booking* dari hasil diskusi tersebut.

b. Metode Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung. Penulis melakukan wawancara dengan 4 *staff* resrvasi lainnya yang bertugas di Bali Top Holiday Tour & Travel.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Penulis membaca literature yang berhubungan dengan Pengertian Pariwisata, Biro Perjalanan Wisata, Pengertian dan Jenis Tour, Pengertian dan Jenis Wisatawan, Pengertian Penanganan, Pengertian Reservasi.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan cara memaparkan atau menguraikan secara *detail* dan sistematis data-data yang diperoleh selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan sehingga mendapat simpulan yang bersifat *representative*.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Hasil analisis kemudian disajikan dengan metode informal dan formal. Metode penyajian informal adalah menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa, sedangkan metode formal adalah perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari Pembahasan BAB IV tentang Penanganan Reservasi *Free Individual Traveler* (FIT) Oleh Pihak Resrvasi Pada Bali top Holiday, maka Penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut :

1. Penanganan Reservasi Free Individual Traveler (FIT) oleh Pihak Resrvasi di Bali Top Holiday Tour & Travel dilakukan setelah *staff* reservasi menerima pemesanan dari klien melalui media *WhatsApp*. Selanjutnya *staff* reservasi akan menanyakan nama klien, jumlah pax, paket apa yang diinginkan, periode dan akomodasi. Selanjutnya *staff* reservasi melkakukan pengecekan kamar ke hotel. Setelah pihak reservasi travel mendapat konfirmasi ketersediaan kamar dari Kutabex Hotel. Setelah itu *staff* reservasi akan membuat *final booking confirmation* sebelum melakukan pemesanan ke pihak *supplier* yang di perlukan seperti hotel dan *vendor* di Nusa Penida. Selanjutnya untuk pemesanan transportasi dan restoran dilakukan oleh *staff* operasional.
2. Ada beberapa kendala yang di temukan dalam penanganan resrvasi seperti hotel *fully booked*, gangguan pada pengiriman *e-mail* ke pihak *supplier* karena mengalami gangguan jaringan internet, keterlambatan *email* konfirmasi dari pihak hotel dan semua kendala bisa diselesaikan dengan baik.

B. Saran

Dari hasil pengamatan penulis selama melakukan Prakerja lapangan selama 3 bulan di Bali Top Holiday Tour & Travel, maka penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan diantaranya :

1. Dalam penanganan reservasi ke beberapa pihak *supplier* terutama hotel sering terjadi *fullybooked* sehingga proses kerja dalam melakukan reservasi hotel terganggu, maka perlu disarankan untuk meningkatkan kerja sama dengan beberapa hotel. Kerjasama ini akan membantu perusahaan dalam mendapatkan *allotment*, sehingga tidak kesulitan dalam pencarian kamar hotel yang dibutuhkan.
2. Pihak *supplier* diharapkan melakukan konfirmasi ketersediaan kamar tepat waktu, karena keterlambatan konfirmasi tersebut berpengaruh terhadap konfirmasi kepada pihak klien.
3. Penambahan *optional tour* yang merupakan sebuah pilihan *tour* yang dijual kepada wisatawan di luar suatu paket wisata yang telah dibeli dengan biaya *extra*/tambahan sehingga sifatnya hanya berupa pilihan dan tidak ada unsur paksaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I G. B. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Arjana, I W. B. 2013. “*Perencanaan Operasi dan Perjalanan Wisata 2*”. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Damardjati, R.S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita
- Judiseno. (2017). *Branding Destinasi dan Promosi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). *Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan)*.
- Kesrul. (2015, januari 3). *Pengertian paket tour*. Retrieved juli 15, 2021, from <https://www.pengertian-paket-tour.com> _____ . (1995). Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. _____. (2019). Kemendikbud
- Muljadi.A. J. (2009). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Muljadi.A. J. (2010). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Pendit, S. Nyoman. 2005. *Glosari Pariwisata Kontemporer Memperkaya Khasanah Industri Hospitaliti Dan Perjalanan Wisata Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sucipta, Md Abdi. 2016. “*Perencanaan Operasi Perjalanan Wisata 1*”. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Suryadana. (2013). *Perjalanan Wisata*. Jakarta: PT Sinar Karya.
- Surjanto. D.K.K. (2003) :. *Kamus Istilah-Istilah Pariwisata*. Jakarta. Progres
- Triyuni. (2011). *Dunia kepariwisataan*. Jakarta: PT Sinar Harapan.
- Undang - Undang no 10. (2009). Tentang Kepariwisataan.
- Yoeti, O. A. 2006. *Tours & Travel Management*. Jakarta: Pradnya Paramita