

INTISARI

Salah satu Biro Perjalanan Wisata atau Travel Agent yang menyediakan jasa pelayanan dalam penyelenggaraan program *Incentive tour* adalah PT. Panorama Tours Indonesia. Dengan banyaknya permintaan tentang program incentive khususnya didalam negeri, Divisi CIM (Corporate Incentive Management) memiliki divisi support yang khusus menangani Program Incentive Tour dalam negeri (Domestik) yang di koordinasikan langsung dengan tim. Tim CIM 13 merupakan Tim yang mengurus dan menangani suatu keberangkatan program incentive tour yaitu Balivaganza. Pengurusan dokumen perjalanan merupakan upaya yang harus dilakukan agar suatu perjalanan tour tersebut berjalan dengan lancar. Perjalanan inbound tour atau domestik ini menjadi tidak biasa karena peserta yang ikut serta dalam acara ini sangat banyak. Dalam melakukan pengurusan dokumen, tim CIM 13 menggunakan berbagai cara untuk mendapatkan data diri peserta yang akan ikut serta dalam acara *gathering* di Bali.

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pengurusan dokumen perjalanan inbound tour pesta liburan Balivaganza PT. Semen Merah Putih pada divisi Corporate Incentive Managment 13 di Panorama Tours Indonesia. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian melalui teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, studi dokumentasi dan studi pustaska. Data yang terkumpul kemudian di analisis dan dikelompokkan berdasarkan permasalahan penelitian yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengumpulan dokumen menjadi sesuatu yang penting dalam pelaksanaan inbound tour. Prosedur yang dilakukan adalah mengumpulkan data diri peserta yang sudah tercantum di formulir registrasi dan kartu identitas masing-masing peserta. Setelah pengumpulan data diri, proses yang dilakukan selanjutnya adalah pemesanan tiket pesawat dan hotel. Tim CIM 13 merupakan bagian operasional yang berperan penting di dalamnya, terutama untuk menangani masalah pengurusan dokumen perjalanan.

Kata kunci: *Incentive tour*, prosedur, dokumen, *Corporate Incentive Management* 1, PT. Panorama Tours

ABSTRACK

One Travel Agency or Travel Agent that provide services in the administration of Incentive tour program is PT. Panorama Tours Indonesia. With so many requests about the incentive program, especially in the country, Division of CIM (Corporate Incentive Management) has support divisions that specifically handles domestic Tour Incentive Program (Domestic) are coordinated directly with the team. CIM 13 team is the team that takes care of and handle a departure incentive program that Balivaganza tour. Travel documents is an effort that must be done so that a trip smooth running of the tour. Inbound tour or domestic trips this was not unusual because they participants who participated in this event very much. In conducting the processing of documents, CIM 13 team using different methods to obtain personal data of participants who will participate in the gathering in Bali.

The purpose of this thesis to determine the travel documents procedure holiday party inbound tour Balivaganza PT. Semen Merah Putih in the division Corporate Incentive Managment 13 in Panorama Tours Indonesia. In writing this final report authors use research methods through data collection techniques by observation, interviews, documentary studies and studies pustaska. The data collected is then analyzed and categorized based on the existing research problems.

The results showed that the procedure of collecting documents to be important in the implementation of inbound tour. The procedure is to collect personal data of participants that have been listed on the registration form and an identity card of each participant. After collecting the data themselves, a process done next is booking air tickets and hotels. CIM 13 Team is the operational part that plays an important role in it, especially to address the issue of travel documents.

Keywords: Incentive tour, procedures, documents, Corporate Incentive Management 13, PT. Panorama Tours