



**Standar Kompetensi Lulusan (SKL) dan  
Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)  
Program Studi D3 Perjalanan Wisata**

**2020/2021-2024/2025**

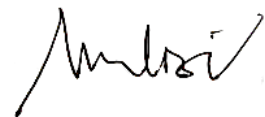
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa atas limpahan rahmat dan kasih-Nya, yang dengan izin-Nya jualah uraian SKL (Standar Kompetensi Lulusan) dan CPL (Capaian Pembelajaran Lulusan) Program Studi D3 Perjalana Wisata Perhotelan Politeknik Bintang Cakrawala ini dapat terselesaikan.

Dalam rangka mengembangkan bidang keilmuan sesuai kebutuhan sekaligus meningkatkan mutu kompetensi lulusan, maka Program Studi D3 Perjalanan Wisata Politeknik Bintang Cakrawala berupaya menyatukan persepsi ruang lingkup SKL (Standar Kompetensi Lulusan) dan CPL (Capaian Pembelajaran Lulusan) Program Studi. Dokumen ini terproses melalui rangkaian tahapan kegiatan, berupa pengumpulan bahan, pembahasan bahan, evaluasi dan review bahan, finalisasi dan penyusunan bahan SKL dan CPL prodi jenjang sarjana dengan mengacu pada (KKNI) Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia dan Standar Nasional Pendidikan Tinggi (SN DIKTI).

Ucapan terimakasih dan penghargaan disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan buku Standar Kompetensi Lulusan dan Capaian Pembelajaran Lulusan ini. Buku ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga diharapkan saran, masukan dan koreksi dari berbagai pihak agar buku ini semakin disempurnakan. Besar harapan kami buku ini bermanfaat bagi semua pihak terutama dalam rangka mewujudkan pembelajaran yang bermutu serta memenuhi Standar Nasional Pendidikan Tinggi.

Bintan,  
24 Juni 2020



Imam Ozali, AMTru., MM  
Ketua Program Studi D3 Seni Kuliner

## DAFTAR ISI

|                                                                |                                     |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| KATA PENGANTAR .....                                           | ii                                  |
| DAFTAR ISI.....                                                | iii                                 |
| 1. Profil Lulusan.....                                         | 1                                   |
| 2. Rumusan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)..... | 2                                   |
| 3. Capaian Pembelajaran .....                                  | 3                                   |
| a. Bidang Sikap .....                                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| b. Bidang Pengetahuan .....                                    | 5                                   |
| c. Bidang Keterampilan Umum.....                               | 6                                   |
| d. Bidang Keterampilan Khusus .....                            | 7                                   |

## Standar Kompetensi Lulusan (SKL) dan Capaian Pembelajaran Lulusan (CPL)

### Program Studi D3 Perjalanan Wisata

#### Politeknik Bintang Cakrawala

#### 1. Profil Lulusan

Berbekalkan pembelajaran yang didapatkan selama menempuh pendidikan di Perguruan Tinggi, diharapkan setiap lulusan memiliki kompetensi dengan berpengetahuan luas dan mutakhir dibidang perjalanan wisata serta mampu melakukan tugas dengan penuh tanggung jawab berdasarkan nilai-nilai yang telah ditanamkan.

Profil utama lulusan Program Studi D3 Perjalanan Wisata Politeknik Bintang Cakrawala, yakni sebagai Tour Guide, Tour Leader, Tour Planner, Staf Penerbangan, Staf Biro Perjalanan Wisata, Wirausaha dalam bidang Pariwisata dan Staf kargo dan logistik.

**Tabel -1. Profil Lulusan**

| No. | Profil Lulusan                  | Deskripsi Profil Lulusan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Professional Tour Guide         | Ahli Madya yang memahami peran Tour Guide yang sesuai dengan fungsinya di kabupaten/kota dan wilayah provinsi, nasional & internasional, mampu mentaati peraturan dan menjalankan kode etik sebagai tour guide, mampu berkomunikasi dengan bahasa Indonesia dan salah satu bahasa asing lain.                                             |
| 2.  | Professional Tour Leader        | Ahli Madya yang memahami peran dan fungsi pemimpin rombongan perjalanan wisata, mentaati dan menjalankan kode etik tour leader, mampu berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia dan salah satu bahasa asing lainnya, memahami karakteristik wisatawan dari berbagai daerah atau negara lain serta mampu menyesuaikan kebutuhan hidupnya. |
| 3.  | Professional Tour Planner       | Ahli madya yang memahami karakteristik setiap produk paket perjalanan wisata, mengetahui jenis paket perjalanan wisata, memahami teknik perhitungan membuat paket wisata, mampu membuat paket perjalanan wisata untuk di jual kepada konsumen, dan mampu membuat paket perjalanan wisata sesuai permintaan konsumen.                      |
| 4.  | Front liner Airlines Specialist | Ahli madya yang mampu mengelola semua kegiatan yang berkaitan dengan permintaan penumpang penerbangan di kantor penjualan ataupun yang berada di Bandara Udara. Memahami sistem reservation,                                                                                                                                              |

|    |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                             | menghitung harga tiket berikut pajak, asuransi, dan biaya lainnya, serta, mampu melayani penumpang pada saat chek-in dan baggage handling, mampu melayani penumpang pada saat boarding, mampu melayani penumpang di bagian Customer Relation Officer (CRO), mampu melayani penumpang di Transfer desk dan Lost & Found.                                                              |
| 5. | Travel consultant           | Ahli Madya yang mampu memahami produk & karakteristik konsumen di Industri Travel agent : mampu berkomunikasi dengan konsumen dari berbagai kelompok yang berbeda, mampu melayani pelanggan yang akan melakukan pemesanan penerbangan, hotel, cruise (kapal pesiar), paket tour, dan produk travel agent lainnya.                                                                    |
| 6. | Specialist MICE event       | Ahli Madya yang mengetahui pentingnya penyelenggaraan event, baik event personal, event sport dan bentuk lainnya. Mampu merencanakan mengelola dan menyelenggarakan event, mampu menyusun SDM menyusun kegiatan pemasaran, mengelola keuangan, mengatasipasi risiko, menyusun legalitas event, serta mampu dalam mengevaluasi suatu kegiatan event.                                  |
| 7  | Tourism Logistic Expert     | Ahli Madya yang mengetahui bagaimana melakukan pengadaan dan memproses barang, mampu melayani pengiriman barang ekspor & impor, melakukan pembaharuan catatan persediaan dan lokasi barang, membuat laporan administrasi, melakukan koordinasi dengan bagian internal staf dan melakukan komunikasi dengan para vendor, mengoperasikan perangkat lunak untuk mengolah data logistik. |
| 8  | Tourism Supply Chain Expert | Ahli Madya yang mampu memahami rangkaian aktivitas bisnis yang dijalankan mulai dari tahap perencanaan, pengendalian, pengimplementasian jalannya arus produk, hingga proses distribusi produk pariwisata kepada konsumen.                                                                                                                                                           |
| 9  | Tourism Entrepreneursip     | Ahli Madya yang mampu memahami bagaimana proses mulai dari merintis, merencanakan, pengelolaan dan pengembangan suatu usaha dalam bidang Pariwisata                                                                                                                                                                                                                                  |

## 2. Rumusan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI)

Berikut merupakan deskripsi kualifikasi level 5 untuk jenjang diploma 3 yang termuat dalam Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI):

- a. Mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas, memilih metode yang sesuai dari beragam pilihan yang sudah maupun belum baku dengan menganalisis data, serta mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.
- b. Menguasai konsep teoritis bidang pengetahuan tertentu secara umum, serta mampu memformulasikan penyelesaian masalah prosedural.
- c. Mampu mengelola kelompok kerja dan menyusun laporan tertulis secara komprehensif.
- d. Bertanggung jawab pada pekerjaan sendiri dan dapat diberi tanggungjawab atas pencapaian hasil kerja kelompok.

### 3. Capaian Pembelajaran Lulusan

#### a. Bidang Sikap

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| S1 | Sikap Profesional, Etika, dan Tanggung Jawab Sosial – Mahasiswa mampu menunjukkan sikap religius, menjunjung tinggi nilai kemanusiaan, menginternalisasi norma serta etika akademik, menerapkan kode etik pariwisata dunia, serta bersikap disiplin dan bertanggung jawab dalam kehidupan bermasyarakat dan dunia kerja. |
| S2 | Kontribusi terhadap Masyarakat dan Kemandirian – Mahasiswa memiliki kepedulian sosial, menghargai keberagaman, berkontribusi dalam pembangunan bangsa berdasarkan nilai Pancasila, serta menunjukkan semangat kemandirian, nasionalisme, dan kewirausahaan dalam bidang keahliannya.                                     |

#### b. Bidang Pengetahuan

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P1 | Penguasaan Konsep Dasar Pariwisata – Mahasiswa memahami konsep teoretis pariwisata secara umum serta geografi pariwisata nasional dan internasional untuk mendukung perencanaan dan pengelolaan perjalanan wisata.                                                                              |
| P2 | Pemahaman Budaya dan Pasar Pariwisata – Mahasiswa memiliki wawasan luas tentang budaya lokal Indonesia serta budaya bangsa lain yang menjadi target pasar wisata, guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman wisatawan.                                                                  |
| P3 | Pengetahuan Regulasi dan Keamanan Perjalanan – Mahasiswa menguasai aturan dan panduan terkait keamanan, keimigrasian, moda transportasi, serta aspek geografis destinasi wisata yang memengaruhi kelancaran perjalanan wisata domestik dan internasional.                                       |
| P4 | Pemanfaatan Teknologi dan Sumber Daya Wisata – Mahasiswa mampu mengelola informasi, sumber daya transportasi, akomodasi, fasilitas wisata, serta menerapkan teknologi informasi dalam perencanaan dan operasional perjalanan wisata.                                                            |
| P5 | Pemahaman Perilaku Konsumen dan Hospitalitas – Mahasiswa memahami konsep perilaku konsumen dalam pariwisata serta menguasai prinsip hospitalitas, termasuk atraksi, akomodasi, transportasi, fasilitas wisata, dokumen perjalanan, dan pelayanan prima untuk meningkatkan pengalaman wisatawan. |
| P6 | Perancangan dan Promosi Produk Wisata – Mahasiswa mampu merancang produk perjalanan wisata yang inovatif dengan menerapkan konsep, prinsip, metode, dan teknik pembuatan, presentasi, serta promosi yang efektif dan sesuai dengan pasar.                                                       |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| P7  | Strategi Negosiasi dan Manajemen Tarif – Mahasiswa memiliki keterampilan dalam bernegosiasi dengan penyedia sumber daya wisata serta memahami metode penetapan tarif guna menciptakan penawaran perjalanan yang kompetitif dan berkelanjutan.           |
| P8  | Pengelolaan Dokumen dan Sumber Daya Wisata – Mahasiswa menguasai teknik penanganan dokumen perjalanan domestik maupun internasional serta memiliki wawasan luas mengenai penyedia jasa tur dan berbagai sumber daya yang mendukung industri pariwisata. |
| P9  | Pelayanan Prima dan Pemanduan Wisata – Mahasiswa memahami konsep pelayanan prima serta menguasai prinsip, teknik, dan prosedur operasional dalam pemanduan dan kepemimpinan perjalanan wisata untuk memastikan pengalaman wisatawan yang optimal.       |
| P10 | Komunikasi dan Manajemen Interaksi Wisatawan – Mahasiswa mampu menerapkan teknik komunikasi persuasif dalam berbagai bahasa, menangani keluhan, konflik, serta situasi darurat dalam perjalanan wisata dengan profesionalisme dan empati.               |
| P11 | Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Klien – Mahasiswa memahami dan menerapkan prinsip bauran pemasaran, promosi produk wisata, serta strategi Customer Relationship Management (CRM) guna membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.                 |
| P12 | Manajemen Keuangan dan Kerja Sama Tim – Mahasiswa menguasai teknik penyusunan anggaran dan laporan keuangan perjalanan wisata serta mampu berkolaborasi dalam tim lintas organisasi dan budaya untuk meningkatkan efektivitas operasional wisata.       |

c. Bidang keterampilan Umum

|      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KU 1 | Penerapan Pemikiran Kritis dan Inovatif dalam Keilmuan – Mahasiswa mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi dengan tetap memperhatikan nilai humaniora. Selain itu, mahasiswa dapat mengkaji implikasi dari penerapan keilmuan berdasarkan kaidah, tata cara, dan etika ilmiah untuk menghasilkan solusi, gagasan, desain, atau kritik seni yang relevan. |
| KU 2 | Kinerja Mandiri dan Pengambilan Keputusan Berbasis Analisis – Mahasiswa mampu menunjukkan kinerja yang mandiri, bermutu, dan terukur dalam bidang keahliannya, termasuk dalam penyusunan deskripsi saintifik berupa skripsi atau laporan tugas akhir. Selain itu, mahasiswa dapat mengambil keputusan yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan berdasarkan hasil analisis informasi dan data secara sistematis.                                      |
| KU 3 | Kolaborasi dan Kepemimpinan Profesional – Mahasiswa mampu membangun dan mengembangkan jaringan kerja, bertanggung jawab atas pencapaian tim, serta melakukan supervisi dan evaluasi untuk memastikan efektivitas kerja.                                                                                                                                                                                                                                 |
| KU 4 | Manajemen Data dan Pengembangan Diri – Mahasiswa mampu mendokumentasikan dan mengelola data secara akurat, melakukan evaluasi diri, serta beradaptasi dan berinovasi dalam penerapan ilmu pengetahuan di masyarakat dengan wawasan global.                                                                                                                                                                                                              |
| KU 5 | Mahasiswa mampu menjunjung tinggi integritas akademik, mencegah plagiarisme, serta memanfaatkan teknologi informasi dan bahasa internasional dalam                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

**a. Bidang Pengetahuan**

**Deskripsi Capaian Pembelajaran Bidang Pengetahuan**

- A. menguasai pengetahuan fundamental dalam menyusun rancangan dan mengelola perjalanan wisata meliputi :
1. konsep teoretis pariwisata secara umum;
  2. konsep geografi pariwisata nasional dan internasional secara mendalam;
  3. wawasan dan pengetahuan faktual tentang budaya lokal di Indonesia dan budaya bangsa lain yang menjadi pangsa pasarnya;
  4. pengetahuan faktual:
    - a) aturan dan isu keamanan yang berpengaruh dalam perjalanan wisata domestik dan internasional;
    - b) aturan-aturan dan panduan menyangkut keimigrasian;
    - c) aturan dan panduan menyangkut moda transportasi;
    - d) destinasi pariwisata dan aspek geografis;
    - e) sumber daya transportasi, akomodasi, fasilitas makan minum, dan fasilitas cinderamata dari aspek keterjangkauan, harga dan ketersediaan akses;
    - f) waktu dan musim;
    - g) informasi (tercetak maupun media online) mengenai produk dan layanan perjalanan wisata; dan
    - h) teknologi informasi dan teknik aplikasinya pada perjalanan wisata;
- B. menguasai pengetahuan spesifik dalam menyusun rancangan perjalanan wisata meliputi:
1. konsep teoretis perilaku konsumen (consumer behaviour theoretical concept) secara umum;
  2. konsep hospitalitas, perjalanan wisata (atraksi, akomodasi, transportasi, fasilitas wisata, dokumen perjalanan) dan pelayanan prima secara mendalam;
  3. konsep, prinsip, metode, dan teknik pembuatan produk perjalanan wisata, presentasi, promosi;

4. konsep, prinsip, dan teknik negosiasi dengan pengelola sumber daya yang relevan dengan perjalanan wisata;
  5. konsep dan metode penetapan tarif secara mendalam;
  6. konsep, prinsip, dan teknik penanganan dokumen pasasi baik domestik maupun internasional;
  7. pengetahuan faktual tentang minimal masing-masing sepuluh penyedia jasa tur dalam dan luar negeri;
  8. pengetahuan faktual tentang berbagai jenis sumber daya yang relevan dengan perjalanan wisata;
- C. menguasai pengetahuan spesifik dalam operasionalisasi perjalanan wisata meliputi:
1. konsep pelayanan prima secara mendalam;
  2. prinsip dan teknik bauran pemasaran dan promosi produk perjalanan wisata;
  3. konsep, prinsip, teknik, pengetahuan prosedural pemanduan wisata dan memimpin perjalanan wisata;
  4. konsep, prinsip, dan teknik komunikasi persuasif baik lisan dan tulisan dengan pelanggan individu dan kelompok, menggunakan bahasa Indonesia, minimal satu bahasa internasional atau minimal satu bahasa asing lainnya;
  5. konsep, prinsip, dan teknik penanganan keluhan, konflik dan stres yang relevan dengan perjalanan wisata;
  6. konsep, prinsip, dan teknik penanganan keadaan darurat yang relevan dalam perjalanan wisata, dan pertolongan pertama pada kecelakaan;
  7. konsep, prinsip, dan teknik membangun kerja sama tim lintas organisasi dan lintas budaya;
  8. prinsip dan teknik menyusun anggaran dan laporan keuangan aktivitas perjalanan wisata;
  9. prinsip-prinsip pengelolaan hubungan dengan klien (Customer Relationship Management); dan
- D. menguasai konsep integritas akademik secara umum dan konsep plagiarisme secara khusus, dalam hal jenis plagiarisme, konsekuensi pelanggaran dan upaya pencegahannya.

#### **b. Bidang Keterampilan Umum**

##### **Deskripsi Capaian Pembelajaran Bidang Keterampilan Umum**

- A. mampu menerapkan pemikiran logis, kritis, sistematis, dan inovatif dalam konteks pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora yang sesuai dengan bidang keahliannya;
- B. mampu menunjukkan kinerja mandiri, bermutu, dan terukur;
- C. mampu mengkaji implikasi pengembangan atau implementasi ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora sesuai dengan keahliannya berdasarkan kaidah, tata cara dan

etika ilmiah dalam rangka menghasilkan solusi, gagasan, desain atau kritik seni;

- D. mampu menyusun deskripsi saintifik hasil kajian tersebut di atas dalam bentuk skripsi atau laporan tugas akhir, dan mengunggahnya dalam laman perguruan tinggi;
- E. mampu mengambil keputusan secara tepat dalam konteks penyelesaian masalah di bidang keahliannya, berdasarkan hasil analisis informasi dan data;
- F. mampu memelihara dan mengembangkan jaringan kerja dengan pembimbing, kolega, sejawat baik di dalam maupun di luar lembaganya;
- G. mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervisi serta evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya;
- H. mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya, dan mampu mengelola pembelajaran secara mandiri;
- I. mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan, dan menemukan kembali data untuk menjamin kesahihan dan mencegah plagiasi;
- J. mampu beradaptasi, bekerja sama, berkreasi, berkontribusi, dan berinovasi dalam menerapkan ilmu pengetahuan pada kehidupan bermasyarakat serta mampu berperan sebagai warga dunia yang berwawasan global;
- K. mampu menegakkan integritas akademik secara umum dan mencegah terjadinya praktik plagiarisme; dan
- L. mampu menggunakan teknologi informasi dalam konteks pengembangan keilmuan dan implementasi bidang keahlian; dan
- M. mampu menggunakan minimal satu bahasa internasional untuk komunikasi lisan dan tulis.

### c. Bidang Keterampilan Khusus

#### Deskripsi Capaian Pembelajaran Bidang Keterampilan Khusus

- A. mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang penting dalam perjalanan wisata meliputi:
  - 1. aturan dan isu keamanan yang berpengaruh dalam perjalanan wisata domestik dan internasional;
  - 2. aturan-aturan dan panduan menyangkut keimigrasian;
  - 3. aturan dan panduan menyangkut moda transportasi;
  - 4. destinasi pariwisata dan aspek geografis;
  - 5. sumber daya transportasi, akomodasi, fasilitas makan minum, dan fasilitas cinderamata dari aspek keterjangkauan, harga dan ketersediaan akses;
  - 6. waktu dan musim; dan
  - 7. informasi (tercetak maupun media online) mengenai produk dan layanan usaha perjalanan wisata;
- B. mampu membuat model paket wisata luar negeri berdasarkan analisis faktor-faktor pada butir a;
- C. mampu merancang dan merencanakan paket wisata domestik dan paket

wisata siap jual berdasarkan analisis faktor-faktor pada butir a serta kebutuhan wisatawan sebagai pertimbangan utama, meliputi kemampuan:

1. mengidentifikasi dan menjalin kerja sama dengan penyedia jasa perjalanan wisata (atraksi, akomodasi, transportasi, fasilitas wisata dan pelayanan lainnya);
  2. mengidentifikasi dan menjalin kerja sama dengan penyedia jasa tur dalam dan luar negeri; dan
  3. menghitung harga paket perjalanan wisata, menetapkan saluran distribusi dan bentuk promosi;
- D. mampu memasarkan produk-produk perjalanan wisata berbasis metode pemasaran (minimal korespondensi, presentasi, dan personal selling) dengan menggunakan komunikasi bisnis persuasif dalam bahasa Indonesia yang baik dan benar; dan minimal satu bahasa internasional atau bahasa asing lainnya yang setara dengan kemampuan berbahasa tingkat menengah;
- E. mampu mempersiapkan dokumen pelaksanaan paket wisata luar negeri, paket wisata domestik, dan paket wisata siap jual meliputi kemampuan menentukan komponen yang dibutuhkan dalam perjalanan wisata (termasuk pemandu wisata), menyusun jadwal perjalanan wisata, menentukan dokumen perjalanan yang dibutuhkan dan menentukan metode pembayaran;
- F. mampu mengidentifikasi potensi resiko kegiatan perjalanan wisata dan merencanakan berbagai alternatif penanganan resiko yang relevan;
- G. mampu membuat dokumen perjanjian perjalanan wisata yang memenuhi standar kesepakatan antara perusahaan perjalanan wisata atau dirinya sendiri dengan pelanggan yang terdiri dari hak dan kewajiban;
- H. mampu mengoperasikan perjalanan paket wisata domestik dan paket wisata siap jual secara mandiri dan bekerja dalam tim dengan latar belakang sosial, budaya yang beragam secara efisien dan efektif, sesuai dengan dokumen perjanjian, meliputi kemampuan:
1. mencetak dokumen perjalanan wisata, daftar peserta, program perjalanan, lembar evaluasi tur;
  2. mengelola, mencatat, dan melaporkan keuangan perjalanan wisata sesuai dengan Prosedur Operasional Baku (POB) dan aturan yang disepakati antara pemberi dan pelanggan;
  3. memberikan layanan prima pada sebelum, saat, maupun setelah perjalanan wisata yang memenuhi indikator kepuasan pelanggan, minimal untuk domain kualitas produk, pelayanan prima, kenyamanan dan fleksibilitas program, keamanan, kesesuaian antara rencana dan pelaksanaan aktual, efisiensi harga, dan efektivitas waktu, mencakup:
    - a) ketersediaan dan kemudahan akses informasi tentang keamanan dan aturan keimigrasian internasional;
    - b) layanan prima dalam memberikan informasi dan konsultasi tentang keamanan dan aturan keimigrasian internasional;
    - c) berkoordinasi dengan pemangku kepentingan terkait dengan penanganan resiko perjalanan wisata yang tidak terduga;
    - d) menangani konflik dan keluhan yang muncul dalam pelaksanaan kegiatan dan mencari solusi yang terbaik bagi pihak-pihak yang terkait;
    - e) memberikan bantuan pertama dan CPR kepada klien dalam kondisi

- darurat sesuai dengan prinsip-prinsip CPR;
- f) memberikan pemanduan wisata yang akurat, menarik dan informatif kepada peserta perjalanan wisata; dan
- I. mampu menjaga hubungan dengan klien, pemasok dengan prinsip-prinsip pengelolaan hubungan dengan klien (Customer Relationship Management).
  - J. Mampu merencanakan, mengelola dan mengembangkan kegiatan logistic dalam suatu perusahaan
  - K. Mampu mengorganisasikan sebuah kegiatan (event) secara efisien & efektif mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan hingga berakhirnya kegiatan