

**PENERAPAN *SUSTAINABLE TOUR OPERATOR*
DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN
BERSAING DI INDUSTRI PERJALANAN:
STUDI KASUS PT DESTINATION ASIA, BALI**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan
Program Diploma IV
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

NOVA NOVITA SILALAH

2022305028

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PERJALANAN
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

2023

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN *SUSTAINABLE TOUR OPERATOR* DALAM
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DI INDUSTRI
PERJALANAN: STUDI KASUS PT DESTINATION ASIA, BALL

NAMA : NOVA NOVITA SILALAH
NIM : 2022305028
PROGRAM STUDI : USAHA PERJALANAN WISATA

Pembimbing Utama,

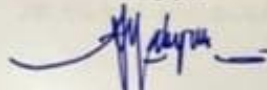
Pembimbing Pendamping,



Endang K. Sinaga, S.S., MM, Par., CHE, CHRMP
NIP. 19741103 200812 2 001

Dr. Harvadi Darmawan, A.Par., M.M., CPM (Asia)
NIP. 197112251998031001

Penguji I,



RR. Adi Hendaningrum, S.Sos., MM
NIP. 19690807 199403 2 001

Penguji II,



Indrivani Handayastuti, M.Sc., CHE
NIP. 19800121 200502 2 001

Bandung, 28 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

NI Gusti Made Kerti Utami, BA., MM, Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001

SURAT PERNYATAAN

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :
Nama : NOVA NOVITA SILALAH
Tempat/Tanggal Lahir : MEDAN / 23 NOV 1980
NIM : 2022305028
Program Studi : USAHA PERJALANAN WISATA
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **PENERAPAN SUSTAINABLE TOUR OPERATOR DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DI INDUSTRI PERJALANAN: STUDI KASUS PT. DESTINATION ASIA, BALI.** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung 26 Juni 2023

Yang membuat pernyataan,


METERAI TEMPEL
PBAK 234554945

NOVA NOVITA SILALAH

ABSTRAK

Pandemi COVID 19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap ekonomi dan juga industri pariwisata Indonesia. Mengacu kepada Arah Kebijakan dan Program Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tahun 2023 yang disusun oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mana salah satu fokus adalah pariwisata berkelanjutan (*sustainable tourism*) adalah memberikan dampak positif terhadap lingkungan sekitar dan menjadi sangat penting untuk diikuti oleh pemangku kepentingan bisnis, termasuk pelaku bisnis perjalanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan kriteria *sustainable tour operator* di PT Destination Asia Bali dalam meningkatkan keunggulan bersaing di industri perjalanan. Dalam penelitian ini, penulis memakai metode kualitatif deskriptif. Wawancara, dokumentasi dan tinjauan pustaka sebagai teknik pengumpulan data dan menggunakan alat kumpul data pedoman wawancara dan dokumentasi. Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa PT Destination Asia sebagai *tour operator* yang sudah beroperasi sejak tahun 1996 di sebelas negara dan tujuh belas kantor operasional memiliki keunggulan bersaing karena menerapkan sepuluh kriteria *Travelife sustainable tour operator* dalam kegiatan operasional bisnis dan juga saat berinteraksi dengan pelanggan, pemangku kepentingan dan pemasok serta berkontribusi pada masyarakat dan pariwisata secara berkelanjutan. Berdasarkan proses penelitian dan analisis yang dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa secara keseluruhan, sistem manajemen berkelanjutan PT Destination Asia telah berhasil meningkatkan keterlibatan perusahaan dalam keberlanjutan dengan memberikan sikap yang kuat untuk mengatasi tantangan dalam pertumbuhan industri pariwisata yang pesat. PT Destination Asia dapat mempertimbangkan rekomendasi bermitra dengan desa maju dan mandiri untuk memperluas dampak positif penerapan kriteria *sustainable tour operator* dan menjadi *role model* bagi *tour operator* yang ingin menerapkan kriteria *sustainable tour operator*.

Kata Kunci: *GSTC, Sustainable Tourism, Travelife, Sustainable Tour Operator, Sustainable Certification for Tour Operator, Travel industry, Travelife criteria, Competitive Advantage.*

ABSTRACT

The COVID 19 epidemic has had a significant negative impact on both the tourism and Indonesian economies. Referring to the Ministry of Tourism and Creative Economy's 2023 Tourism and Creative Economy Policy and Program Directions, one focus is sustainable tourism, which aims to have a positive impact on the environment and is crucial for business stakeholders, including business travelers, to adhere to. This study attempts to ascertain how PT Destination Asia Bali applies sustainable tour operator principles to get a competitive edge in the tourism sector. The writers of this study employed a descriptive qualitative methodology. As methods for gathering data, interviews, documentation, and literature reviews are used, together with interview-guided data collection instruments and documentation. From the study's findings, information was gathered indicating that PT Destination Asia, a tour operator with operations in eleven countries and seventeen operational offices since 1996 has a significant competitive advantage in travel industry, adheres to the Ten Travelife sustainable tour operator criteria in its business operations, as well as when dealing with clients, stakeholders, and suppliers and making sustainable contributions to society and tourism. The authors draw the conclusion that overall, PT Destination Asia's sustainable management system has been successful in increasing corporate involvement in sustainability by providing a strong attitude to address challenges in the quickly expanding tourism industry. This conclusion is based on the research process and analysis carried out. To increase the beneficial effects of applying sustainable tour operator requirements, PT Destination Asia may want to take recommendations on collaborating with advanced and independent communities into consideration and establish themselves as an example for other tour operators who want to use the sustainable tour operator criterion.

Keywords: *GSTC, Sustainable Tourism, Travelife, Sustainable Tour Operators, Sustainable Certification for Tour Operators, Travel industry, Travelife criteria, Competitive Advantage.*

KATA PENGANTAR

Tuhan Yesus, adalah sumber hikmat, kekuatan, fokus dan berkat bagi Penulis untuk dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “**Penerapan *Sustainable Tour Operator* Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing di Industri Perjalanan: Studi Pada PT Destination Asia, Bali**” tepat waktu. Ucapan terima kasih Penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom S.Sos.,M.SC., CHE selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., MM.Par., CHE., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Marsianus Raga, S.ST.Par., MM.PAR., CEE selaku Ketua Jurusan Perjalanan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc, selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Ibu Endang Komesty Sinaga, S.S., MM.Par., CHE, selaku pembimbing utama.
6. Bapak Dr. Haryadi Darmawan, A.Par., M.M, CPM (Asia) selaku pembimbing pendamping.
7. Bapak Dosen, Ibu Dosen beserta tim Admin Program Studi Usaha Perjalanan Wisata.

8. Bapak Ketut Sediya Yasa, selaku *Managing Director*, Ibu Devina selaku *Human Resource Manager*, Bapak Herdi selaku *Sustainable Manager*, karyawan dan *customers* dari PT Destination Asia Bali.
9. Martha Silalahi, Rio Silalahi, Nora Silalahi, Winda Damanik, Tina Simanjuntak, Sovik Simanjuntak, Carol.
10. Agus Setiawan, dan SAP *SEA CSP team*.
11. Johannes Rajagukguk, Olga Hutagaol, dan Keluarga Core Condet.
12. Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2019 dan RPL Perjuangan 2022: Janwar, Kiyya, Usman.

Penyusunan Proyek Akhir ini adalah sebuah proses pembelajaran bagi Penulis dan masih terdapat ruang untuk peningkatan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna mencapai hasil yang lebih baik. Semoga Proyek Akhir ini dapat diterima dengan baik.

Bandung, 26 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Pembatasan Masalah	11
E. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Kajian Teori.....	13
1. <i>Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC)</i>	134
2. <i>Sustainable Tour Operator</i>	17
3. Keunggulan Bersaing (<i>Competitive Advantage</i>).....	24
B. Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Rancangan Penelitian	30
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	31
C. Metode Pengumpulan Data	312
1. Wawancara	323
2. Dokumentasi.....	343
D. Analisis Data	34
E. Pengujian Keabsahan Data.....	36

F. Jadwal Penelitian	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Hasil Penelitian.....	43
B. Pembahasan	64
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI	75
A. SIMPULAN.....	75
B. REKOMENDASI	79
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN	922

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Hal
1. PARADIGMA BARU DALAM BERWISATA (1)	2
2. PARADIGMA BARU DALAM BERWISATA (2)	3
3. INDEKS PEMBANGUNAN PARIWISATA	4
4. PARIWISATA BERKELANJUTAN	5
5. ARAH KEBIJAKAN PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF	6
6. PEMETAAN ASPEK SUSTAINABLE TOUR OPERATOR GSTC & TRAVELIFE CERTIFIED CRITERIA	23
7. KERANGKA PEMIKIRAN	29
8. LOGO PT DESTINATION ASIA, BALI	32
9. DESTINATION ASIA SUSTAINABILITY REPORT 2022	46
10. LEISURE TRAVEL STYLES	53
11. BADGES RESPONSIBLE PRODUCT THEMES & CRITERIA	55
12. EMPLOYEE EVENT – SUSTAINABILITY REFRESHER TRAINING ..	59
13. DEVELOPING RESPONSIBLE PRODUCT THEMES & CRITERIA....	644

DAFTAR TABEL

TABEL	Hal
1. TRAVELIFE CERTIFIED CRITERIA.....	22
2. JADWAL PENELITIAN	42
3. KODE & JABATAN.....	43
4. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN SUSTAINABILITY MANAGEMENT & LEGAL COMPLIANCE	44
5. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN SOCIAL POLICY & HUMAN RIGHTS.....	47
6. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN CUSTOMER COMMUNICATION & PROTECTION	48
7. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN EXCURSIONS.	51
8. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN DESTINATIONS.....	53
9. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN PARTNER AGENCIES	55
10. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN TOUR LEADER, LOCAL REPS & GUIDES	56
11. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN TRANSPORTATION.....	60
12. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN ACCOMMODATION	611
13. TANGGAPAN INFORMAN TERHADAP PENERAPAN ENVIRONMENT & COMMUNITY RELATIONS	62

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Hal
1. PEDOMAN WAWANCARA	922
2. TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN HUMAN RESOURCES MANAGER DAN INDONESIA’S SUSTAINABILITY MANAGER	955
3. REKAP BIMBINGAN USULAN PROPOSAL	1266
4. REKAP BIMBINGAN PROYEK AKHIR.....	1277
5. SURAT KETERANGAN LOKUS	128
6. HASIL TURNITIN	12929
7. WAWANCARA DARING & KUNJUNGAN KE LOKUS.....	1300

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, S. M., Hay, D., & Staden, C. J. V. (2018). The Influence of Culture and Corporate Governance on Corporate Social Responsibility Disclosure: A Cross Country Analysis. *Journal of Cleaner Production*, 198, 820-832. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.07.057>.
- Anggita, Maria. (2022). Menparekraf Sandiaga Uno Ungkap 4 Paradigma Baru Berwisata 2023. <https://www.parapuan.co/read/533614619/menparekraf-sandiaga-uno-ungkap-4-paradigma-baru-berwisata-2023>. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (7.23).
- Ajayi, V. O. (2017). *Primary Sources of Data and Secondary Sources of Data. Advance Statistical Methods in Education*, pp.1-5.
- Aloha Tours Operators. (2023). *Become A Certified Sustainable Tour Operator*. <https://www.sustainabletourismhawaii.org/certification/>. Diakses pada tanggal 22 Maret 2023 (19.10).
- Ardiwidjaja, Roby. (2019). Mengenal Sertifikasi *Sustainable Tourism* Sebagai Pengontrol Kepariwisata. <https://www.inews.id/travel/destinasi/mengenal-sertifikat-sustainable-tourism-sebagai-pengontrol-kepariwisataan>. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (19.10).
- BBN, Tim.. (2022). Menyebut Ini Era VUCA, Menparekraf Beri Arahan TERkait Prokes dan Disiplin. <https://www.beritabali.com/wisata/read/menyebut-ini-era-vuca-menparekraf-beri-arahan-terkait-prokes-dan-disiplin?page=2>. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (06.28).
- Bungin, Burhan. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Booking.com. (2019). *Booking.com Reveals Key Findings From Its 2019 Sustainable Travel Report*. [https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-key-findings-from-its-2019-sustainable-travel-report/#:~:text=Research%20results%20also%20indicated%20that,friently%20filter%20option%20\(45%25\)](https://globalnews.booking.com/bookingcom-reveals-key-findings-from-its-2019-sustainable-travel-report/#:~:text=Research%20results%20also%20indicated%20that,friently%20filter%20option%20(45%25)). Diakses pada tanggal 20 Maret 2023 (10.15).
- Carey, S., Gountas, Y. and Gilbert, D., 1997. Tour Operators and Destination Sustainability. *Tourism Management*, 18, pp. 425-431.

- Coles, T., Fenclova, E. and Dinan, C., 2013. Tourism and corporate social responsibility: A critical review and research agenda. *Tourism Management Perspectives*, 6, pp.122-141.
- Dahlsrud, A., 2008. How Corporate Social Responsibility is Defined: an Analysis of 37 Definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15, pp.:1-13.
- Chamdani, U. (2018). *Dimensi - dimensi Pariwisata Berkelanjutan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chi, Xiaoting. (2020, November 03). *Business Environment and Competitive Advantages*.
- Conyat Create. (2023). *Travelife Partner & Cetification*. <https://conyatcreate.com/travelife/>. Diakses pada 20 april 2023. (16.17).
- CNN Indonesia. (2023). Hikayat Ratusan Desa Wisata Bali: Ada yang Maju, Banyak yang Stagnan. <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20230126151812-269-905261/hikayat-ratusan-desa-wisata-bali-ada-yang-maju-banyak-yang-stagnan#:~:text=Dinas%20Pariwisata%20Provinsi%20Bali%20mencatat,d%20wilayah%20di%20Pulau%20Dewata>. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (19.47)
- Crocker, M. (2015). *Responsible Travel: Why Agents Should Care*. <https://www.travelmarketreport.com/articles/Agent-to-Agent-Sustainable-Travel-Its-Not-What-You-Think>. Diakses pada tanggal 28 Maret 2023 (07.23).
- Crocker, M. (2019). *Agent to Agent: Sustainable Travel, It's Not What You Think*. <https://www.travelmarketreport.com/articles/responsible-travel-why-agents-should%20care>. Diakses pada tanggal 28 Maret 2023 (07.13).
- Darandono. (2022). *Kemenparekraf Dorong Pariwisata Berkelanjutan*. <https://swa.co.id/swa/trends/2023-kemenparekraf-dorong-pariwisata-berkelanjutan>. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (15.10).
- DeCarlo, M. (2018). *Scientific Inquiry in Social Work*. Virginia: Radford University.

- Destination Asia. (2023). *Why work with Destination Asia*. <https://www.destination-asia.com/our-company/why-da/>. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (09.10).
- Destination Asia. (2023). *Sustainability Annual Report 2022*. https://news.destination-asia.com/wp-content/uploads/2023/03/DA-Sustainability-Report_2022_compressed.pdf. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (10.10).
- Destination Asia. (2023). *Destination Asia Logo*. <https://www.destination-asia.com/indonesia/>. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (11.10).
- Destination Asia. (2023). *Destination Asia: Indonesia Launches Foreign Exchange Village Program*. <https://www.destination-asia.com/indonesia/>. Diakses pada tanggal 2 Maret 2023 (11.10). <https://news.destination-asia.com/articles/country/indonesia/page/2/>.
- Dudovskiy, J. (2018). *Qualitative Data Analysis*. <https://research-methodology.net/research-methods/data-analysis/qualitative-data-analysis/>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2023 (09.10). Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (23.15).
- Doswell, Roger. 1997. *Tourism: How Effective Management Makes the Different*. Singapura. Oxford Boston Johannesburg.
- Edgell, D.L. Sr., 2016. *Managing Sustainable Tourism: A Legacy for the Future*. 2nd. New York: Routledge.
- European Commission, 2011. *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European economic and social Committee and the Committee of the regions a renewed EU strategy 2011-14 for corporate social responsibility*, Brussels
- Encyclodeia. (2022). *Business Environment and Competitive Advantages*. <https://encyclopedia.pub/entry/2780#:~:text=Tourism%20competitiveness%20generally%20represents%20the,helpful%20to%20obtain%20domestic%20and>. Diakses pada tanggal 12 April 2023 (01.37).
- Efizudin, Anis. (2022). *Paradigma Baru dalam Sektor Pariwisata 2023 di Indonesia*. <https://wartaekonomi.co.id/read466167/paradigma-baru-dalam-sektor-pariwisata-2023-di-indonesia>. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (7.22).

- Fandeli, C. 2002. *Perencanaan Kepariwisata Alam*. Fakultas Kehutanan Universitas Gadjah Mada, Bulaksumur, Yogyakarta.
- Furqon, dkk. 2010. *Promoting Green Tourism For Future Sustainability. Theoretical and Empirical Research in Urban Management*. Vol.5. No.8.
- Gaol, Harris Lumban. 2014. *Potensi Pariwisata Danau Tiga Warna Gunung Kelimutu dan Usaha Kerajinan Kain Tenun Lio Sebagai Atraksi Wisata*. JDP. Vol 1. No. 1. Hal 31-50.
- Global Reporting Initiative. (2013). *Pedoman Pelaporan Keberlanjutan G4*. Amsterdam: Global Reporting Initiative
- Godha, A., & Jain, P. (2015). *Sustainability Reporting Trend in Indian Companies as per GRI Framework: A Comparative Study*. *South Asian Journal of Business and Management Cases*, 4(1), 62–73. <https://doi.org/10.1177/2277977915574040>
- GSTC. (2023). *Sustainable Competitive Advantages Difficult to Replicate*. <https://onstrategyhq.com/resources/sustainable-competitive-advantages/#:~:text=Sustainable%20competitive%20advantages%20are%20a,difficult%20to%20duplicate%20or%20replicate>). Diakses pada 16 April 2023 (20.53)
- GSTC. (2023). *Destination Criteria*. <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Destination-Criteria-v2.0-Bahasa-Indonesia.pdf>. Diakses pada 19 April 2023 (10.34).
- GSTC. (2023). *Tour Operators Becoming Certified Sustainable Environmental Standards on The Market*. <https://www.gstcouncil.org/for-tour-operators/#:~:text=Becoming%20certified%20as%20a%20sustainable,environmental%20standards%20on%20the%20market>. Diakses pada 19 April 2023 (14.34).
- GSTC. (2023). *Industry Criteria for Tour Operators with Indicators*. <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/GSTC-Industry-Criteria-for-Tour-Operators-with-indicators-Dec-2016-Bahasa-Indonesia.pdf>. Diakses 13 April 2023 (00.53).
- GSTC. (2023). *Becoming Certified Sustainable Environmental Standards Market*. <https://www.gstcouncil.org/for-tour-operators/#:~:text=Becoming%20certified%20as%20a%20sustainable,env>

ironmental%20standards%20on%20the%20market. Diakses 16 April 2023 (22.53).

Hidayah, Nurdin (2021). Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan di Era Digital: Targeting, Positioning, Branding, Selling, Marketing Mix, Internet Marketing. Jakarta: Kreasi Cendekia Pustaka.

Jadhav, U.N. et al. (2013). *Role of Tour Operators in Sustainable Tourism Development in Bhutan. International Journal of Business Intelligent*, 159-165.

Kadi, A.J, et al. (2015). *Sustainability Tourism in Heritage Destinations, Main Concepts. Advances in Environmental Biology, VOL. 9(5), 35-38.*

Khairat, G., & Maher, A. (2012). *Integrating Sustainability Into Tour Operator Business: An Innovative Approach in Sustainable Tourism. Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism, VOL.7(1), 213-333.*

KEMENPAREKRAF/BAPAREKRAF RI. (2021). Destinasi Wisata Berbasis *sustainable Tourism* di Indonesia. <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Destinasi-Wisata-Berbasis-Sustainable-Tourism-di-Indonesia>

Marin-Pantelescu, et al. (2019). *Role of Tour Operators and Travel Agencies in Promoting Sustainable Tourism.*

McCombes, S. (2020). *how to Write A Literature Review.* <https://www.scribbr.com/dissertation/literature-review/>. Diakses pada tanggal 29 April 2023 (03.36).

Nugroho. (2011). *Teknologi Knowledge Management: Peran TI Terhadap Pengelolaan Knowledge*

Okita, Elizabeth. (2021). *Sustainable Management as The Future of Travel Industry: Case Study of Wise Steps Travel, Jakarta.* Jakarta.

Penz, E. et al. (2017). *Fostering Sustainable Travel Behavior: Role of Sustainability Labels and Goal-Directed Behavior REgarding Touristci Services. Sustainability, VOL. 9(1056), 1-17.*

[Pitana, I G. & Diarta, I K. \(2009\). Pengantar Ilmu Pariwisata. Yogyakarta: Andi.](#)

- Porter, M. E. *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. NY: Free Press, 1985. (Republished with a new introduction, 1998.)
- Pratiwi, Febriana S. (2023). Sebaran Desa Wisata Indonesia pada 2023. https://www.google.com/search?q=jumlah+desa+wisata+di+indonesia+2023&rlz=1C1GCEA_enID950ID950&oq=jumlah+desa+wisata&aqs=chrome.1.69i57j0i512l6j0i22i30l3.6259j1j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (18.47).
- Rachmawati, I. N. (2017). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, VOL.11(1). 35-40.
- Riza, Fahrul. (2021). Sektor Pariwisata Menghadapi Ketidakpastian dalam Situasi Kenormalan Baru. <https://ilmu.lpkn.id/2021/02/13/sektor-pariwisata-menghadapi-ketidakpastian-dalam-situasi-kenormalan-baru/>. Diakses pada tanggal 22 April 2023 (06.36).
- Riduwan. (2004). *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Satibi, Iwan. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Gramedia.
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: RefikaAditama
- Subagyo. (2011). *Metode Penelitian : Dalam teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka
- Sugiyono, D. (2027). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- STPB, Ying, Moleong. (2018). PEDOMAN PENULISAN KARYA ILMIAH SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG TAHUN AKADEMIK 2017/2018. Diakses 20 April 2023. (19.04).
- Schwartz, Karen. (2008). *A Sustainable Supply Chain Management Framework for Tour Operator*.
- Simbolon, Porter. (2019). *Competitive Advantage*. <https://bbs.binus.ac.id/gbm/2019/02/26/competitive-advantage/>. Diakses pada tanggal 12 April 2023 (01.12).

- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. Wallingford: CABI Publishing.
- Tanoesoedibjo, Angela. (2023, Jan 23). Wamenparekraf Paparkan Arah Pengembangan Parekraf Tahun 2023 kepada DPR RI. <https://kemenparekraf.go.id/berita/siaran-pers-wamenparekraf-paparkan-arrah-pengembangan-parekraf-tahun-2023-kepada-dpr-ri>. Diakses pada tanggal 27 Maret 2023 (21.00).
- TOI. (2003). *Sustainable Tourism: The Tour Operator's Contribution*. Paris: The Tour Operator's Initiative for Sustainable Tourism Development.
- Tourism Notes. (2020). *Sustainable Tourism*. <https://tourismnotes.com/sustainable-tourism/>. Diakses pada tanggal 25 April 2023 (20.59).
- Travelife. (2023) *Travelife for Sustainability*. <https://travelifesustainability.com/>. Diakses 16 April 2023 (23.00).
- Travelife. (2023). *Travelife Certified Criteria for Tour Operator*. https://www.travelife.info/includes/download_manager.php?module=website&file=290845. Diakses 16 April 2023 (08.53).
- Travelife. (2023). *Travelife Tour Operators and Travel Agents Certification*. https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certification&lang=en. Diakses 16 April 2023 (11.53).
- Travelife. (2023). *Awarded Companies*. https://www.travelife.info/index_new.php?menu=certifiedcompanies&lang=en. Diakses pada tanggal 25 April 2023 (21.00).
- UNCTAD. (2019) *Responsible and Sustainable Business Practices and Corporate Social Responsibility and Enterprise Development*. United Nations conference on Trade and Development (pp. 1-17). Geneva: United Nations.
- UNDP. (2018) *Tourism and the Sustainable Development Goals – Journey to 2030*. Madrid: UNWTO.
- UNEP-WTO. 2005. *Making Tourism More Sustainable- A Guide for Policy Makers*. UNWTO. 2013. *Sustainable Tourism for Development Guidebook* (2013) First Edition 2013. First Edit. Madrid, Spain: World Tourism Organization (UNWTO). UNWTO. 2015. *Tourism and the Sustainable Development*.

- UNWTO. (2012). *Rio +20 United Nations Conference on Sustainable Development*. Rio de Janeiro: UNWTO.
- UNWTO. (2021). *2020: Worst Year in Tourism History With 1 Billion Fewer International Arrivals*. <https://www.unwto.org/taxonomy/term/347>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2023 (10.15).
- UNWTO. (n.d.). *EU Guidebook On Sustainable Tourism For Development*. <https://www.unwto.org/EU-guidebook-on-sustainable-tourism-for-development>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2023 (10.20).
- Utari, Ita. (2023). Siap Menghadapi Era VUCA Melalui Mata Pelajaran Informatika. <https://gurudikdas.kemdikbud.go.id/news/siap-menghadapi-era-vuca-melalui-mata-pelajaran-informatika#:~:text=Dunia%20VUCA%20artinya%20dunia%20yang,serta%20realitas%20menjadi%20sangat%20subyektif>. Diakses pada 22 April 2023 (06.32).
- Vishnuputri, IGAAU. (2019). *Journal Makna Penusunan Travelife Sustainability Report*. Bali: Universitas Udayana.
- Wang, Q., Peng, X., & Li, Z. (2020). *Determining Strategies for Constructing the Safety Supervision system by Considering Both Internal and External Safety Environments: A Case Study of X Group Corporation, China*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, VOL. 17 (9486), 1-21.
- WECD. (1987). *Our Common Future*. Oxford: Oxford University Press.
- Weinberger, K. et al. (2015). *Integrating The Three Dimensions of Sustainable: A Framework and Tools*. Bangkok: United Nations.
- Wikipedia. (2023). *Our Common Future: Brundtland Report*. https://id.wikipedia.org/wiki/Our_Common_Future. Diakses pada 19 April 2023 (08.45).
- Zhou, Z. (2015). *Travel Agency and Tour Operation*. In J. Jafari, & H. Xiao, *Encyclopaedia of Tourism Living Edition* (pp. 1-3). New York: Springer International Publishing.