

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENJUALAN OPTIONAL TOUR
PACKAGE WISATAWAN ASING OLEH OPERATION
STAFF PADA PT. PANORAMA DESTINATION
CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
I Kadek Sumarsa**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENJUALAN OPTIONAL TOUR
PACKAGE WISATAWAN ASING OLEH OPERATION
STAFF PADA PT. PANORAMA DESTINATION
CABANG BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :
I Kadek Sumarsa
NIM 2115813043

**PROGRAM STUDI D III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PENANGANAN PENJUALAN OPTIONAL TOUR PACKAGE
WISATAWAN ASING OLEH OPERATION STAFF PADA PT.
PANORAMA DESTINATION CABANG BALI**

Oleh:

I Kadek Sumarsa

NIM 2115813043

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,



Dr. I Ketut Budarma, M.Par.,MMTHRL
NIP. 196212311990101002



I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T.,M.Par.
NIP. 198901112019031015

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



Dr. N. Nyoman Astuti, STT.Par.,M.Par
NIP. 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

dan 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 dibawah ini :

Nama : I Kadek Sumarsa

NIM : 2115813043

Program Studi : D-III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN PENJUALAN *OPTIONAL TOUR PACKAGE*
WISATAWAN ASING OLEH *OPERATION STAFF* PADA PT.
PANORAMA *DESTINATION CABANG BALI*”**

Benar bebas dari plagiat , apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan



Nama : I Kadek Sumarsa

Nim : 2115813043

Prodi : D III Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing Oleh *Operation Staff* Pada PT. Panorama Destination Cabang Bali”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud dan tujuan untuk menguraikan bagaimana proses penanganan *optional tour package* wisatawan asing oleh *operation staff* pada PT. Panorama Destination cabang Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh saran, bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd.M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Shri Widhari, M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Ketut Budarma, M.Par.,MMTHRL selaku Dosen Pembimbing I yang sudah membantu penulis di dalam proses penulisan tugas akhir ini.
6. I Putu Krisna Arta Widana S.S.T.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan pengarahannya, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
7. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL sekaligus pembimbing PKL yang telah memberikan pengarahannya, bimbingan, saran serta dorongan yang sangat berarti kepada penulis dalam proses penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak & Ibu dosen pengajar yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Ibu Mei Ing Tjoe, selaku Manager PT. Panorama Destination cabang Bali dan Andreas Hardi, selaku Supervisor pada divisi *Operation* serta Elrica Halim, selaku *Leader Operation Inbound* di PT. Panorama Destination yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan pada departemen *Operation* di PT. Panorama Destination Bali.
10. Seluruh Staff PT. Panorama yang telah membantu menuangkan ide serta informasi dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

11. Kepada orang tua, kakak yang mendukung penyelesaian tugas akhir ini serta memberikan motivasi dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam proses penyusunan tugas akhir.
12. Ni Made Meidy Kusuma Putri, yang telah memberikan semangat & motivasi dalam penyusunan tugas akhir.
13. I Kadek Sumarsa, apresiasi sebesar-besarnya karena telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta telah bertanggung jawab dalam penyelesaian tugas akhir ini. Terima kasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan dan menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya dan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis sampai tugas akhir ini selesai, dan semoga tugas akhir ini dapat memberi manfaat kepada para pembaca, baik dari pihak *intern* yaitu lingkungan Politeknik Negeri Bali ataupun dari pihak *ekstern*.

Badung, 19 Juli 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	5
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Biro Perjalanan Wisata	11
B. <i>Tour</i> dan Jenis – jenis <i>Tour</i>	12
C. Paket Wisata.....	14
E. Wisatawan.....	15
F. Penanganan	15
G. Penjualan.....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	16
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Penanganan Penjualan <i>Optional Tour Package</i> Wisatawan Asing Oleh <i>Operation Staff</i> Pada PT. <i>Panorama Destination</i>	30

B.	LANGKAH – LANGKAH PENJUALAN OPTIONAL TOUR.....	37
C.	Hambatan – Hambatan Yang Terjadi Selama Penjualan <i>Optional Tour Package</i>	45
BAB V.....		47
PENUTUP.....		47
A.	Kesimpulan	47
B.	Saran	48

DAFTAR PUTAKA

LAMPIRAN



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT Panorama Destination.	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Panorama Destination.	25
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Operation Manager PT. Panorama Destination.	26
Gambar 4. 1 Contoh Flyer Optional Tour Package.....	35
Gambar 4. 2 Penggunaan Aplikasi Tour Plan.....	38
Gambar 4. 3 Penggunaan Aplikasi Google Forms.....	39
Gambar 4. 4 Penggunaan aplikasi movement.....	42
Gambar 4. 5 Contoh cost tour	43
Gambar 4. 6 Contoh Quistionare	45

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Optional Tour.....	36
Tabel 4. 2 Contoh Tour Utama PT. Panorama Destination	34



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Aplikasi Google Form	50
Lampiran 2 Representative Booking Manual	50
Lampiran 3 Flyer Optional Tour Package.....	51
Lampiran 4 Koordinasi dengan Representative	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah salah satu industri yang selalu mengalami perkembangan yang begitu pesat. Perkembangan industri pariwisata selalu menjadi daya tarik tersendiri dan bahkan menjadikannya sebagai sektor industri yang utama. Sampai saat ini, bahkan terdapat beberapa negara di dunia menjadikan industri pariwisata sebagai sektor yang paling menguntungkan bagi perekonomian negaranya. Tidak dapat dipungkiri juga bahwa industri pariwisata menjadi penyumbang pergerakan perekonomian negara yang cukup besar. Berbagai upaya dilakukan untuk mengembangkan pariwisata yang nantinya dapat mendatangkan wisatawan sebanyak-banyaknya. Demikian juga yang terjadi di Indonesia, industri pariwisata menjadi salah satu sumber dengan penyumbang devisa negara yang paling besar. Indonesia dengan industri pariwisatanya sudah sangat terkenal di kalangan wisatawan baik wisatawan domestik ataupun wisatawan mancanegara. Terkenalnya Indonesia dengan industri pariwisatanya, baik dalam hal wisata budaya, wisata alamnya dan wisata buaatannya menjadikan hal ini sebagai prioritas bagi pemerintah serta kalangan masyarakat untuk menjadikan industri pariwisata Indonesia semakin berkembang dan hingga dikenal dunia.

Kunjungan pariwisata tersebut yang telah menjadikan Bali sebagai destinasi yang paling banyak dikunjungi, dengan keindahan alam dan juga budayanya yang menjadikan pulau Bali menjadi sangat terkenal hingga ke mancanegara. Hingga

saat ini Bali masih menjadi destinasi wisata yang menjadi sasaran handal untuk dikunjungi. Dengan semakin terkenalnya Bali sebagai destinasi wisata yang paling sering dikunjungi, maka akan semakin meningkat pula perkembangan industri pariwisata di Bali. Aktivitas perjalanan wisata juga akan dipengaruhi terkait dengan perkembangan produk-produk pariwisata berupa barang ataupun pelayanan yang akan mendukung aktivitas perjalanan wisata tersebut. Perkembangan dunia industri yang pesat inilah yang menyebabkan juga meningkatnya pelayanan di masyarakat. Pemanfaatan pelayanan yang baik merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat umum utamanya bagi para pelaku pariwisata.

Terdapat perubahan pada perkembangan industri pariwisata di Bali, seperti adanya pengembangan infrastruktur dan fasilitas yang memadai, Pemerintah Indonesia berkomitmen untuk mengembangkan infrastruktur di sektor pariwisata Bali guna meningkatkan daya saing destinasi wisata, meningkatkan kualitas layanan wisata, mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, dan memastikan keberlanjutan pariwisata di Bali. Perkembangan infrastruktur di sektor pariwisata Bali harus dilakukan secara berkelanjutan dan memperhatikan aspek lingkungan, sosial dan budaya. Pengembangan infrastruktur tidak boleh merusak lingkungan dan harus mempertimbangkan kebutuhan masyarakat lokal. Dengan demikian, pembangunan infrastruktur ini dapat memberikan manfaat yang optimal bagi semua pihak, baik wisatawan, masyarakat lokal maupun pemerintah.

Bali, pulau yang terkenal dengan julukan "Pulau Dewata", menawarkan pesona wisata yang tak tertandingi. Perpaduan harmonis antara keindahan alam, kekayaan budaya, dan keramahan penduduknya menjadikan destinasi impian bagi para

pelancong dari seluruh dunia. Bali memiliki keindahan alam yang menciptakan suasana alam yang menakjubkan, Bali memiliki budaya yang kaya dan unik, melalui berbagai tradisi, ritual, dan seni yang masih dilestarikan hingga saat ini. Pura Hindu yang megah dan terawat dengan baik menjadi saksi bisu keharmonisan antara manusia dan alam dalam kehidupan masyarakat Bali. Tarian tradisional yang penuh warna dan alunan musik gamelan, serta keramahan penduduk yang selalu menyambut dengan senyuman, memberikan pengalaman budaya yang tak terlupakan.

Penunjang pariwisata mencakup berbagai komponen yang esensial untuk menciptakan pengalaman wisata yang optimal dan memadai bagi wisatawan. Salah satu elemen yang paling penting yaitu infrastruktur transportasi. Termasuk bandara internasional dan *domestic* yang berfungsi sebagai gerbang masuk utama, jalan yang baik, serta pelabuhan yang memungkinkan mobilitas yang mudah dan efisien. Akomodasi merupakan komponen kritis yang meliputi berbagai jenis seperti hotel dan *resort* dengan memberikan kualitas dan kenyamanan akomodasi sangat mempengaruhi kepuasan bagi para wisatawan. Fasilitas umum juga merupakan bagian integral dari penunjang pariwisata seperti rumah sakit dan klinik yang memadai sangat penting untuk menangani kebutuhan medis yang mungkin terjadi, serta pelayanan keamanan dan keselamatan untuk memastikan wisatawan merasa aman selama melakukan kunjungan wisata.

Atraksi wisata adalah daya tarik utama yang membawa wisatawan ke destinasi berupa situs bersejarah dan budaya, *museum*, taman nasional dan pasar tradisional juga dapat menarik minat para wisatawan yang ingin membeli dan menikmati

produk lokal. Keseluruhan elemen ini menciptakan lingkungan yang ramah dan menarik bagi wisatawan yang mendukung pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan pendapatan dari sektor pariwisata. Penunjang pariwisata yang efektif memastikan bahwa wisatawan tidak hanya datang tetapi juga mendapatkan pengalaman yang memuaskan sehingga mereka memiliki keinginan untuk kembali dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

Salah satu *travel agent* yang ada di Bali yaitu PT. Panorama Destination, merupakan biro perjalanan wisata yang menyediakan berbagai layanan jasa wisata yang berfokus pada wisatawan asing yang berkunjung ke dalam negeri, dengan target pasar mereka adalah wisatawan Amerika, Asia, Africa, Canada, Netherlands dan France. PT Panorama Destination memiliki struktur perusahaan dengan beberapa bagian masing – masing staff yang bertanggungjawab atas tugas tertentu, divisi *reservation*, divisi *operation*, divisi *product* dan *contract*, dan divisi *accounting*. Diantara divisi ini peran yang sangat krusial adalah divisi *operation* yang berperan penting atas kelancaran perusahaan dalam menangani tamu baik itu terkait dengan jenis kendaraan, fasilitas, pelayanan, jadwal tour dan lain-lain. Hal ini karena divisi ini berkaitan langsung dalam menyiapkan segala kebutuhan baik itu untuk para wisatawan maupun tour guide.

PT Panorama Destination menjual optional tour untuk tamu yang datang ke Bali, Perusahaan ini memiliki staff bagian representative untuk menjual paket wisata dengan cara mengunjungi berbagai hotel untuk menawarkan paket tour yang dijual oleh perusahaan. Alasan penulis mengambil judul karena penjualan *optional tour* lebih banyak diminati oleh wisatawan dari pada *tour* pokok yang ditawarkan

oleh reservasi dengan harga yang bervariasi, berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengangkat judul “ Penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing Oleh *Operation Staff* Pada PT. Panorama Destination Cabang Bali”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penanganan penjualan *optional tour package* wisatawan asing oleh *operation staff* pada PT. Panorama *Destination* cabang Bali?
2. Apa hambatan-hambatan yang dihadapi pada saat penanganan penjualan *optional tour package* wisatawan asing oleh *operation staff* pada PT. Panorama *Destination* cabang Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penyusunan
 - a. Untuk mendeskripsikan dan memaparkan bagaimana penanganan penjualan *optional tour package* kepada wisatawan asing.
 - b. Untuk memahami mengenai bagaimana manajemen waktu serta pemanfaatan waktu pada saat menangani keberangkatan dan penjemputan wisatawan.
2. Kegunaan Penyusunan
 - a. Bagi Mahasiswa

- 1) Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Sebagai penerapan ilmu yang pernah didapat selama perkuliahan, yaitu mengenai mata kuliah inbound tour, serta dapat dijadikan sebagai perbandingan antara teori perkuliahan dengan praktik kerja lapangan di industri langsung.
 - 3) Sebagai bentuk persiapan diri dalam menambah wawasan dan mengasah keterampilan serta mengetahui kualitas dan kinerja dari mahasiswa untuk menjadi tenaga kerja yang profesional serta siap bersaing di industri.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
- 1) Dengan penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat sebagai sumber informasi yang memungkinkan untuk memperluas pengetahuan dan pembelajaran bagi mahasiswa dalam membuat laporan tugas akhir pada bidang Inbound Tour.
 - 2) Dari hasil penyusunan ini diharapkan sebagai referensi untuk mahasiswa dan bahan ajar di Politeknik Negeri Bali tentang penanganan penjualan *optional tour package* wisatawan asing oleh *operation staff* pada PT. Panorama Destination cabang Bali.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Penyusunan Tugas Akhir ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan untuk masukan dan evaluasi yang nantinya bermanfaat bagi perusahaan PT. Panorama Destination dalam rangka penanganan penjualan

optional tour package wisatawan asing sehingga dapat meningkatkan kualitas dan integritas perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dalam hal ini penulis memilih untuk menggunakan metode teknik pengumpulan data berkaitan untuk membahas rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas. Seperti yang diketahui bahwa metode teknik pengumpulan data adalah salah satu bagian yang diperlukan dalam proses penelitian yang dilakukan. Pengumpulan data digunakan untuk menemukan dan mengumpulkan data-data serta informasi yang telah diperoleh dari tempat penelitian dilakukan, sehingga nantinya diharapkan penelitian yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Ada beberapa macam metode teknik data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi Partisipatif

Metode observasi atau sering disebut juga dengan metode pengamatan langsung adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data-data atau informasi yang telah didapatkan atau diperoleh dari suatu tempat ataupun sesuatu yang dijadikan sebagai objek sasaran penelitian dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu tempat atau objek tertentu. Dalam metode penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung ke tempat penelitian yaitu PT. Panorama Destination dengan mencatat hal-hal penting serta informasi yang didapatkan terkait dengan bagaimana penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing. Pada tanggal 29 Agustus

2023 penulis mengobservasi input *booking* dari *optional tour* ke aplikasi *tour plan*, 11 September 2023 *update google form optional booking PDES*, 19 September 2023 input *services optional booking PDES* ke *tour plan activities*. Pada tanggal 24 Desember 2023 pindah *section* ke *Airport Representative* mengobservasi berbagai jenis *agent* yang bekerjasama dengan PT. Panorama Destination cabang Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara atau sering disebut dengan istilah *interview* adalah salah satu metode untuk memperoleh serta mengumpulkan data-data yang ingin didapatkan melalui pihak-pihak yang ingin di wawancarai atau pihak yang akan memberikan informasi. Metode wawancara ini dapat dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan atau dengan tanya jawab terkait mengenai hal-hal yang ingin diteliti, kemudian mencatat dan menggunakan teknik rekam informasi apa saja yang telah didapatkan. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan yakni *Staff Operation*, *supervisor*, dan *manager* PT. Panorama Destination cabang Bali khususnya pada bagian *Operation* untuk memperoleh informasi serta data-data terkait dengan Penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing Oleh *Operation Staff* Pada PT. Panorama Destination cabang Bali.

c. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini, metode studi kepustakaan digunakan sebagai strategi utama untuk mengumpulkan data dan informasi yang *relevan* dengan topik

tugas akhir. Metode ini melibatkan penelaahan berbagai sumber pustaka, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan laporan penelitian, yang berkaitan dengan fokus penelitian. Setelah sumber pustaka yang sesuai ditemukan, langkah selanjutnya adalah melakukan pembacaan dan analisis yang mendalam. Hal ini dilakukan dengan membaca teks secara kritis, mencatat poin-poin penting, dan mengevaluasi kredibilitas informasi yang disajikan. Informasi yang diperoleh dari studi kepustakaan kemudian diolah, dianalisis, dan disintesis untuk membangun kerangka teoritis dan konseptual penelitian. Teori – teori dari studi kepustakaan juga digunakan untuk memperkuat argumen, mendukung kesimpulan, dan memberikan kontribusi baru dalam bidang ilmu yang diteliti.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data adalah metode yang digunakan dalam pengumpulan data-data yang telah diperoleh atau didapat melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi yang telah dilakukan di objek penelitian, yang nantinya data-data tersebut akan diolah atau disusun kembali menjadi informasi yang baru sehingga mudah untuk dimengerti pada saat penyajiannya. Dalam analisis permasalahan yang dihadapi dalam penulisan tugas akhir ini dan mempermudah dalam memecahkan permasalahan tersebut maka digunakan teknik analisis yang berbentuk deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan berfokus pada hasil data di lapangan yang dipaparkan melalui pengamatan langsung yang telah dilakukan, lalu penyajian data secara lengkap selama kegiatan di lapangan sehingga didalam tahap akhirnya disimpulkan secara garis besar data yang didapatkan selama

pelaksanaan praktek kerja lapangan di Penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing Oleh *Operation Staff* Pada PT. Panorama Destination Cabang Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian analisis data adalah metode yang digunakan untuk menyajikan data dari hasil analisis yang telah dilakukan. Teknik penyajian data dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode dalam bentuk formal dan informal. Metode formal adalah metode yang digunakan untuk penyajian data-data yang dianalisis dengan menggunakan foto, tabel yang kita dapatkan dari objek penelitian dilakukan. Sedangkan metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan penggunaan bahasa serta pemilihan kata yang biasa untuk memaparkan mengenai Penanganan Penjualan *Optional Tour Package* Wisatawan Asing Oleh *Operation Staff* Pada PT. Panorama Destination Cabang Bali.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan diatas mengenai penanganan penjualan *optional tour package* wisatawan asing oleh *operation staff* pada PT. Panorama Destination Cabang Bali. Langkah – langkah penjualan *optional tour* terdapat beberapa tahapan, dimulai dari tahap persiapan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi.

1. Tahap Persiapan merupakan tahap yang memuat prosedur penjualan *optional tour package*, dimulai dari persiapan fisik yang mengoperasikan perangkat dan system yang digunakan untuk menginput data wisatawan, mempersiapkan produk yang akan ditawarkan oleh *representative*.
2. Tahap perencanaan merupakan tahap yang memuat bagaimana *representative* mengkomunikasikan produk yang akan ditawarkan agar mendapatkan target pasar yang diharapkan dan menawarkan harga yang kompetitif , menjelaskan sistem pembayaran yang disepakati oleh *representative* dan wisatawan.
3. Tahap pelaksanaan merupakan tahap memastikan pelaksanaan semua *tour* berjalan dengan baik, termasuk dari segi kelayakan transportasi, akomodasi dan fasilitas lain yang disediakan oleh perusahaan
4. Tahap Evaluasi merupakan tahap pemantauan kinerja selama penjualan *tour* apa saja yang perlu di perbaiki oleh karena itu perusahaan memberikan umpan balik berupa quistionare kepada wisawatawan setelah *tour* berlangsung.

B. Saran

Terkait dengan penjualan *optional tour*, ada beberapa saran yang akan diuraikan untuk dijadikan masukan untuk introspeksi dari kekurangannya yakni sebagai berikut :

1. Menjaga Komunikasi antar *team* mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaksanaan dalam penjualan *optional tour package*. Karena dalam pelaksanaan proses penjualan diperlukan komunikasi yang jelas dan juga untuk menghindari adanya miskomunikasi.
2. Meningkatkan jumlah kapasitas pengguna aplikasi *tour plan* untuk mempercepat proses input data , dapat menciptakan kinerja yang efisien.
3. Meningkatkan segi kelayakan kendaraan yang dimiliki perusahaan. Perlu memperhatikan jenis kendaraan berdasarkan kapasitas untuk menampung wisatawan selama kegiatan *tour* berlangsung, dan juga memperhatikan dari segi tahun pembuatan mobil untuk menciptakan kenyamanan dan keselamatan wisatawan.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Yoeti, Oka. 2001. *Pengantar Ilmu Pariwisata Edisi Revisi*. Bandung : Penerbit Angkasa
- Abdullah, Thamrin dan Francis Tantri. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Darmadjati, R.S. 1995. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ismayanti. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Grasindo: Jakarta
- Poerwadarminta. 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Sugiarto, E. Dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumiyati, Yatimatun N. (2021), *Akuntansi Keuangan SMK/MAK Kelas XI*, Edisi ke-2, Jakarta: PT Gramedia
- Suwena, I Ketut. Dan Widyatmaja, I Gusti Ngurah. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI