

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**KOMPARASI PENYIAPAN GUIDE KIT UNTUK  
PENJEMPUTAN KEDATANGAN GIT RAINBOW  
TOUR DAN FIT WINGBUDDY PADA OPERATION  
DEPARTMENT DI PANORAMA DESTINATION BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Lewi Yamin**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**KOMPARASI PENYIAPAN GUIDE KIT UNTUK  
PENJEMPUTAN KEDATANGAN GIT RAINBOW TOUR DAN  
FIT WINGBUDDY PADA OPERATION DEPARTMENT DI  
PANORAMA DESTINATION BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh :

**Lewi Yamin**

**NIM 2115813003**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**


**KOMPARASI PENYIAPAN GUIDE KIT UNTUK PENJEMPUTAN  
KEDATANGAN GIT RAINBOW TOUR DAN FIT WINGBUDDY PADA  
OPERATION DEPARTMENT DI PANORAMA DESTINATION BALI**

Oleh  
**Lewi Yamin**  
NIM 2115813003

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

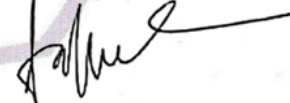
Disetujui oleh:

Pembimbing 1



**Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM**  
NIP 196801171993032001

Pembimbing 2



**I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom, M.T**  
NIP 197606182002121002

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., ALPar**  
NIP 198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
**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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lewi Yamin  
NIM : 2115813003  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“KOMPARASI PENYIAPAN GUIDE KIT UNTUK PENJEMPUTAN  
KEDATANGAN GIT RAINBOW TOUR DAN FIT WINGBUDDY PADA  
OPERATION DEPARTMENT DI PANORAMA DESTINATION BALI”**

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 sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Juli 2024  
Yang membuat pernyataan,

  
METERAI TEMPEL  
CAALX207040625

Nama : Lewi Yamin  
NIM : 2115813003  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus Yang maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang berjudul *Komparasi Penyiapan Guide Kit Untuk Penjemputan kedatangan GIT Rainbow Tour Dan FIT Wingbuddy Pada Operation Department Di Panorama Destination Bali* dengan baik.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis banyak memperoleh dukungan moral, motivasi, bantuan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak yang bersifat langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan serta fasilitas kepada penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, STT.Par.,M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, selalu memberikan semangat dan pengarahan kepada penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Koordinator Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata dan Dosen Pembimbing Pertama yang banyak memberikan nasehat dan arahan baik sebelum ke industri serta selalu bersedia meluangkan waktu untuk penulis dalam menyusun Laporan ini.
4. Bapak I.G.P Fajar Pranadi Sudhana, S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing kedua yang banyak memberikan arahan dan bimbingan serta selalu bersedia meluangkan waktu untuk penulis dalam menyusun Laporan ini.
5. Bapak Muhamad Nova, S.Pd., M.Pd. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata, Program Studi Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak memberikan kontribusi yang besar serta arahan selama penulis melakukan magang industri .
6. Ibu Mei Ing Tjoe selaku *General manager* di PT. Panorama Destination Bali yang telah membuka dan memberikan kesempatan untuk penulis belajar secara langsung di Perusahaan yang dipimpin beliau.
7. Bapak Andreas Andri Hardi selaku *Operation Manager* yang selalu memberikan bimbingan selama penulis melakukan Praktik di Divisi *Operation*.

8. bu Elrica Halim selaku *Training Manager* yang selalu bersedia memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penyiapan .
9. Seluruh staff PT. Panorama Destination Bali yang telah bersedia menerima, memberikan penjelasan, dan mengarahkan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
10. Yamin Lapi dan Meri Manda selaku orang tua penulis yang selalu memberikan semangat dan doa untuk penulis dalam menempuh pendidikan, serta saudara yang selalu menghibur penulis selama mengerjakan tugas akhir ini.
11. Teman-teman Penulis yang selalu membantu, dan memberikan semangat.

Penulis menyadari keterbatasan kemampuan dalam penyusunan tugas akhir ini secara sempurna sehingga masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematik, maupun bahasa. Oleh karena itu saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik di lingkungan politeknik negeri bali khususnya prodi usaha perjalanan wisata maupun pihak luar Politeknik Negeri.

Badung, 19 Juli 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	6
1. Tujuan penyusunan tugas akhir.....	6
2. Kegunaan penyusunan tugas akhir.....	6
D. Metodologi Dan Teknik Pengumpulan Data Penulisan Tugas Akhir.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	10
C. Wisatawan dan Jenis Wisatawan.....	10
1. Pengertian Wisatawan.....	10
2. Jenis Wisatawan.....	11
D. Pengertian inbound tour.....	12
E. Guide Kit.....	12
F. Final confirmation.....	13
<b>Bab III</b> .....	<b>14</b>
<b>Gambaran Umum Panorama Destination Bali</b> .....	<b>14</b>

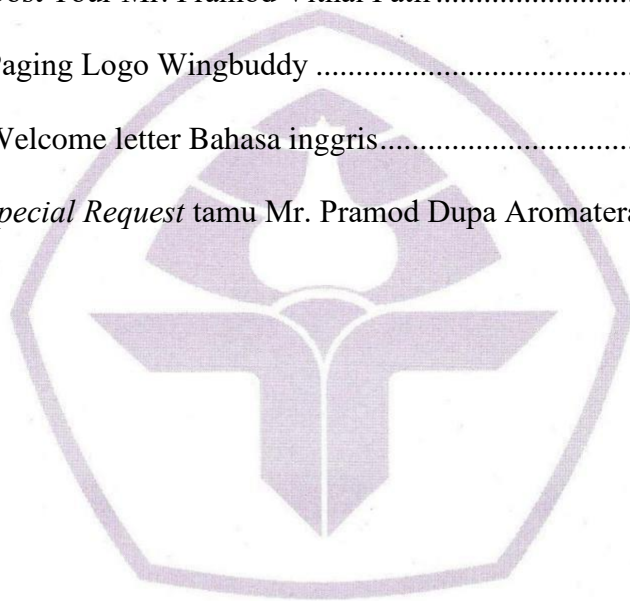
A. Lokasi dan Sejarah Panorama Destination Bali.....	14
1. Lokasi Panorama Destination Bali.....	14
B. Bidang Usaha dan Fasilitas di Panorama Destination Bali.....	18
1. Bidang Usaha .....	18
2. Fasilitas di Panorama Destination Bali .....	18
C. Struktur organisasi Panorama Destination Bali dan tugas serta tanggung jawab masing-masing jabatan.....	22
1. Struktur Organisasi Panorama Destination Bali .....	22
2. Tugas Serta Tanggung Jawab masing-masing jabatan .....	23
<b>BAB IV.....</b>	<b>28</b>
<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Komparasi Penyiapan <i>Guide Kit</i> untuk penjemputan kedatangan tamu <i>GIT Rainbow Tour</i> dan <i>FIT WingBuddy</i> pada Departement <i>Operation</i> di Panorama Destination Bali	30
1. Tahap Persiapan <i>Guide Kit GIT Rainbow Tour</i> .....	32
2. Tahap pelaksanaan penyiapan <i>Guide Kit GIT Rainbow Tour</i> .....	34
3. Tahap Akhir Penyiapan <i>Guide Kit Rainbow Tour</i> .....	44
1. Tahap Persiapan <i>Guide Kit FIT WingBuddy</i> .....	45
2. Tahap Pelaksanaan Penyiapan <i>Guide Kit FIT WingBuddy</i> .....	51
3. Tahapan Akhir Penyiapan <i>Guide Kit FIT WingBuddy</i> .....	61
B. Kendala apa yang dihadapi dalam penyiapan <i>Guide Kit</i> untuk tamu <i>GIT Rainbow Tour</i> dan <i>FIT WingBuddy</i> di Panorama Destination Bali dan bagaimanakah cara mengatasinya?	62
1. Kendala yang dihadapi dalam penyiapan <i>Guide Kit</i> .....	62
2. Cara staf <i>Operation</i> Department dalam mengatasi kendala yang dihadapi	62
<b>BAB V.....</b>	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>64</b>
A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Panorama Destination Bali .....	14
Gambar 3. 2 <i>Logo</i> Panorama Destination Bali.....	16
Gambar 3. 3 Fasilitas Komputer di Panorama Destination Bali .....	20
Gambar 3. 4 Fasilitas Telepon di Panorama Destination Bali .....	21
Gambar 3. 5 Struktur organisasi Panorama Destinatin Bali .....	23
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Penyiapan <i>Guide Kit</i> oleh Operation department di Panorama Destination Bali.....	30
Gambar 4. 2 <i>Rooming List Rainbow Tour</i> .....	36
Gambar 4. 3 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	37
Gambar 4. 4 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	38
Gambar 4. 5 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	38
Gambar 4. 6 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	39
Gambar 4. 7 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	40
Gambar 4. 8 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	41
Gambar 4. 9 Contoh <i>Baggage tag Rainbow tour</i> .....	42
Gambar 4. 10 <i>Paging Logo &amp; Nomor bis Rainbow Tour</i> .....	43
Gambar 4. 11 <i>Display Guide Kit</i> yang sudah dicetak .....	45
Gambar 4. 12 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	47
Gambar 4. 13 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	48
Gambar 4. 14 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	48

Gambar 4. 15 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	49
Gambar 4. 16 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	50
Gambar 4. 17 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	50
Gambar 4. 18 Sistem Tour Plan Panorama Destination Bali .....	51
Gambar 4. 19 <i>Final Confirmation</i> Panorama Destination Bali.....	54
Gambar 4. 20 Cost Tour Mr. Pramod Vithal Patil .....	57
Gambar 4. 21 Paging Logo Wingbuddy .....	58
Gambar 4. 22 Welcome letter Bahasa inggris.....	59
Gambar 4. 23 <i>special Request</i> tamu Mr. Pramod Dupa Aromaterapi.....	60



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis dan total unit kendaraan.....19



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar jumlah <i>arrival</i> tamu Rainbow dan <i>Free Independent traveler</i> di Panorama Destination Bali Priode November 2024 .....	67
Lampiran 2 Daily Movement Panorama Destination Bali bulan November .....	68
Lampiran 3 E-mail <i>booking confirmation Rainbow Tour</i> .....	69
Lampiran 4 Cost Tour untuk Rainbow Tour JDS Group 26 November 2023.....	70



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang memiliki peran sentral dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Sejalan dengan perkembangan global, paradigma pariwisata mengalami perubahan. Tidak lagi terbatas pada golongan tertentu, pariwisata kini menjadi kebutuhan hidup bagi semua lapisan masyarakat, menawarkan pengalaman yang semakin beragam.

Sebagai bagian dari negara berkembang, Indonesia terus mengalokasikan sumber daya dan upaya yang signifikan untuk mengembangkan industri pariwisata sebagai strategi utama dalam merangsang pertumbuhan ekonomi nasional, menghadirkan peluang kerja baru, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Karena seiring dengan berjalannya waktu pariwisata telah dipandang sebagai salah satu kunci pendorong perekonomian di negara maju maupun negara berkembang.

Indonesia, yang terletak di kawasan Asia Tenggara, dikenal sebagai negara kepulauan yang kaya akan potensi pariwisata. Dari kekayaan alamnya yang memukau hingga keragaman budaya yang memikat, Indonesia menawarkan pengalaman wisata yang luar biasa. Di antara 38 provinsinya, salah satu yang menonjol di mata dunia adalah provinsi Bali. Bali terus menjadi magnet bagi

wisatawan baik dari dalam maupun luar negeri, berkat warisan budaya yang unik, seni yang beragam, dan beragam objek wisata yang menarik untuk dieksplorasi.

Berdasarkan data laporan yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik Bali, kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada Januari hingga Februari 2024 menunjukkan tren positif dengan Jumlah kunjungan mencapai 874.838. Pada periode Januari tercatat 420.037 kunjungan sedangkan pada Februari meningkat sebanyak 454.801 kunjungan. peningkatan kunjungan selama periode dua bulan tersebut adalah 8,28 persen, mencerminkan minat yang terus meningkat dari wisatawan mancanegara untuk mengunjungi Bali setiap bulannya.

Perkembangan pesat industri pariwisata di Bali menuntut peningkatan infrastruktur yang mendukung berbagai kegiatan pariwisata di pulau ini. Pemerintah terus melakukan pembangunan sarana dan prasarana, termasuk akomodasi, restoran, serta perbaikan aksesibilitas dan transportasi. Pengembangan layanan biro perjalanan wisata juga menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman para wisatawan. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat dalam berwisata, jumlah biro perjalanan wisata yang bermunculan pun kian bertambah, menawarkan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Salah satu biro perjalanan wisata yang ikut memberikan pelayanan akomodasi terbaik di Bali adalah Panorama Destination. Panorama Destination merupakan biro perjalanan wisata yang menyediakan berbagai layanan jasa wisata yang berfokus pada wisatawan asing yang ingin berkunjung ke dalam negeri atau

yang sering disebut inbound tour. Layanan ini mencakup penyediaan informasi, perencanaan perjalanan, pemesanan akomodasi, transportasi, dan kegiatan wisata di negara tujuan. Target pasar dari Panorama Destination yaitu wisatawan yang berasal dari negara yang tergabung dalam bagian ASEAN, Asia, Amerika, Afrika Selatan, Eropa, dan Kanada..

Panorama Destination Bali terstruktur dengan beberapa bagian Department yang bertanggung jawab atas tugas tertentu, terdiri dari *reservation department*, *operation department*, *product & contracting department*, serta *accounting department*. Semua unit-unit ini memiliki peran yang sangat krusial dalam perusahaan, Seperti halnya *department* lain, *operation department* berperan penting atas kelancaran perusahaan dalam menangani tamu karena *department* ini berkaitan langsung dalam menyiapkan kebutuhan wisatawan & keperluan *guide* sebelum melakukan pelayanan kepada wisatawan. Tugas operasionalnya mencakup memproses data reservasi yang diterima dari pihak reservasi, menyiapkan fasilitas dan keperluan wisatawan selama tur, serta menghubungi penyedia layanan seperti hotel, restoran, dan pengelola tempat wisata yang akan dikunjungi oleh wisatawan selama perjalanan.

Bergerak dalam penanganan wisatawan asing yang berkunjung ke dalam negeri, Panorama Destination menggolongkan jenis wisatawan yang mereka tangani menjadi dua jenis yaitu *free independent traveler* dan *group inclusive tour*, Namun berbeda dengan biro perjalanan wisata lainnya Panorama Destination memiliki *tour GIT* khusus yang disebut *Rainbow Tour* yang merupakan hasil kerjasama dengan *travel agent* asal Polandia yang juga bernama *Rainbow tour*. Di

Panorama Destination Untuk tamu *FIT* terdiri dari 3 sampai 5 orang wisatawan yang biasanya keluarga atau kenalan dan tidak berbagi kendaraan atau *guide* dengan wisatawan lain, sedangkan untuk *rainbow tour group* terdiri lebih dari 10 orang wisatawan yang berasal dari Polandia, ditangani oleh *guide* dan menaiki kendaraan yang sama yang tergabung dalam satu *package tour*. *Service* yang disediakan dalam paket wisata *FIT* di Panorama Destination terdiri dari *transfer-in*, *tour excursions/adventure activity*, *hotel transfer*, dan *transfer-out* dengan durasi tergantung dari keinginan wisatawan, sedangkan untuk *Rainbow tour* hampir sama dengan *FIT*, *perbedaannya* hanya saja untuk *Rainbow tour* tidak melakukan *adventure activity* serta durasinya hanya 5 hari. Adapun jenis program *excursions* tersebut, antara lain, *Kintamani fullday tour*, *Besakih fullday tour*, *Jatiluwiuh fullday tour*, *Tanah Lot halfday tour*, dan *Ubud–Kecak Batubulan halfday tour*. Program *tour* ini disusun dengan mengkombinasikan daya tarik wisata yang ada di Bali, mulai dari keindahan alam, religi, kebudayaan, tradisi, arsitektur, pertunjukan, dan hasil karya buatan manusia. Sedangkan untuk *adventure activity* terdiri dari *Ubud Cycling*, *Rafting Ayung river*, *Bali Zoom*, *Elephant ride*, dan *Breakfast with Orang utan*.

*Rainbow tour* sendiri berbeda dengan group dari biro perjalanan wisata lain karena *rainbow tour* memberikan kebebasan untuk tamu memilih sendiri hotel yang akan mereka tempati tanpa harus bergabung dengan rombongan lainnya, Secara umum, dalam sebuah tur grup, wisatawan biasanya tetap bersama dan melakukan perpindahan ke hotel tujuan yang sama. Namun, ada perbedaan dalam hal pendekatan yang dilakukan oleh *Rainbow tour Group*. Saat melakukan *transfer*



*hotel*, wisatawan akan dipisahkan dan diantara ke hotel masing-masing yang telah dipilih sebelumnya. Hotel-hotel ini termasuk dalam kategori beach stay dan telah ditetapkan oleh Panorama Destination Bali dan *Rainbow Tours*. Pendekatan *transfer hotel* ini menjadi ciri khas yang membedakan penanganan *Rainbow Group* dari tur grup lainnya yang biasanya ditangani oleh staf *operation* di Panorama Destination Bali, karena hal inilah penyiapan keperluan *guide* atau yang disebut *Guide Kit* oleh Panorama Destination sebelum penjemputan antara tamu *FIT* dan *Rainbow Tour Group* oleh *operation department* memiliki beberapa perbedaan, Mulai dari perbedaan penyiapan dokumen hingga penyiapan keperluan tamu yang perlu dibawa sebelum menjemput. Karena adanya perbedaan dalam penyiapan *Guide Kit* ini maka penulis tertarik untuk mengangkat judul Komparasi Penyiapan *Guide Kit* Untuk Penjemputan Kedatangan *GIT Rainbow Tour* Dan *FIT Wingbuddy* Pada *Operation Department* Di Panorama Destination Bali Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang perbedaan dalam penyiapan *Guide Kit* untuk pramuwisata, maka perumusan masalah dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tahapan dalam menyiapkan *Guide Kit* antara tamu *Rainbow tour* dan *Free independent traveler* pada Departemen *Operation* di Panorama Destination Bali?
2. Kendala apa yang dihadapi dalam penyiapan *Guide Kit* untuk tamu *Free Independent Traveler* dan *Rainbow Tour* di Panorama Destination Bali dan bagaimanakah cara mengatasinya?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

### Tujuan penyusunan tugas akhir

- a. Untuk mendeskripsikan tahapan dalam menyiapkan *Guide Kit* antara tamu *Rainbow tour* dan *Free independent traveler* pada Departemen *Operation* di *Panorama Destination*.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam menyiapkan *Guide Kit* untuk tamu *Free Independent Traveler* dan *Rainbow Tour* di *Panorama Destination Bali* dan cara mengatasinya.

### Kegunaan penyusunan tugas akhir

#### a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Untuk mengetahui cara menyiapkan *Guide Kit* pada Departemen *Operation* di *Panorama Destination Bali*
- 3) Sebagai referensi bagi mahasiswa dalam kaitannya dengan mata kuliah *Inbound tour operation* khususnya penanganan dokumen *Guide*.

#### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Penulisan tugas akhir ini diharapkan sebagai acuan dan rekomendasi kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan melakukan penulisan tugas akhir pada bidang *travel agent* dan mampu digunakan sebagai bahan pembelajaran.

- 2) Sebagai sebuah laporan yang diberikan oleh mahasiswa yang menjalani Praktek Kerja Lapangan di industri, bahwa memiliki kesiapan dalam menjalani tugas dan mampu bersaing di dunia kerja.

### c. Bagi Panorama Destination Bali

Sebagai bahan masukan dalam hal penyiapan *Guide Kit*, sehingga dapat memudahkan *Guide* dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

### D. Metodologi Dan Teknik Pengumpulan Data Penulisan Tugas Akhir

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

#### Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan terlibat langsung dalam kegiatan pada Departemen *Operation* di Panorama untuk mendukung dalam penulisan tugas akhir ini. Teknik yang digunakan yaitu mencatat dan melakukan dokumentasi berupa *screenshot* dokumen *Guide Kit*.

### **Metode Kepustakaan**

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan membaca buku-buku serta mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan. Teknik yang digunakan yaitu refrensi dan sitasi

### **Metode dan Teknik Analisis Data**

Metode analisis yang diterapkan untuk menganalisis data yang telah terkumpul adalah metode komperatif dan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini melibatkan evaluasi dan penjelasan data hasil pengamatan serta wawancara secara sistematis, faktual, dan akurat. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat membandingkan penyiapan *Guide Kit* antara tamu *GIT rainbow tour* dan *FIT WingBuddy* secara komprehensif, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang memberikan pemahaman menyeluruh mengenai perbedaan dan persamaan dalam proses penyiapannya.

### **Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, pendekatan penyajian hasil analisis data mencakup teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah cara untuk menyajikan hasil analisis data dengan mengikuti aturan, kaidah, atau pola tertentu dalam bentuk bahasa tertulis, seperti rumus, diagram, tabel, dan gambar. Sebaliknya, teknik penyajian informal melibatkan penggunaan kata-kata untuk mengekspresikan hasil analisis data.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan dalam Bab IV mengenai Komparasi Penyiapan *Guide Kit* Untuk Penjemputan *GIT Rainbow Tour* Dan *FIT Wingbuddy* Pada *Operation Department* Di Panorama Destination Bali, penulis dapat menyimpulkan bahwa penyiapan *Guide Kit* di Panorama Destination Bali untuk tamu *GIT Rainbow Tour* yang merupakan grup besar dengan jadwal dan proses penyiapannya lebih terstruktur serta kompleks turut membutuhkan perhatian terhadap detail seperti pengecekan *e-mail* konfirmasi, penyusunan *Rooming List* harus sesuai dengan data pesanan yang tercatat di *e-mail* pesanan agen luar yaitu *Rainbow Tour Polandia*. Penyiapan *Guide Kit* untuk *GIT Rainbow Tour* juga hanya terdiri dari *Rooming List*, *Paging Logo*, *baggage* dan *Cost Tour*; sedangkan untuk *Guide Kit FIT WingBuddy* terdiri dari *Final confirmation*, *cost tour*, *welcome letter*, *paging logo*, dan *special request*. Penyiapan *Guide Kit* untuk *FIT WingBuddy* juga lebih fleksibel dan disesuaikan dengan kebutuhan tamu yang tercatat di sistem *Tour Plan*, semua data tamu yang tercatat akan dimasukkan ke dalam *Final Confirmation* serta penyesuaian bahasa *welcome letter*. Tamu dari *FIT* juga diberi kebebasan untuk melakukan *special request* untuk *souvenir* dan *welcome drink* yang termasuk ke dalam *guide kit* penjemputan tamu yang perlu diberikan pramuwisata ke tamu.

Meskipun kedua jenis penyiapan *Guide Kit* tersebut memiliki beberapa perbedaan, tantangan yang dihadapi seperti kurangnya kelengkapan data di e-mail konfirmasi pesanan *GIT Rainbow Tour* dan di sistem *Tour Plan* untuk data pesanan tamu *free independent traveler* dapat menyebabkan hambatan operasional yang sama. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antar departemen dan penyusunan SOP yang lebih rinci sangat diperlukan untuk memastikan proses penyiapan berjalan lancar dan sesuai dengan kebutuhan setiap jenis wisatawan.

### **Saran**

Untuk meningkatkan kualitas kerja dan mengatasi kendala yang ada, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Panorama Destination. Pertama, perlu adanya peningkatan koordinasi antara departemen operasional dan reservasi untuk memastikan kelengkapan data di sistem *Tour Plan* dan e-mail konfirmasi pesanan sehingga penyiapan *Guide Kit* dapat dilakukan lebih efisien. Kedua, menyusun *Standard Operating Procedure (SOP)* yang lebih rinci dan jelas mengenai setiap tahapan penyiapan *Guide Kit*, termasuk tindakan yang harus diambil jika terjadi kendala. SOP yang jelas akan membantu staf baru dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan.

Dengan mengikuti saran-saran ini, diharapkan Panorama Destination dapat terus memberikan layanan yang unggul dan meningkatkan kepuasan wisatawan yang menggunakan jasa mereka, baik untuk *rainbow tour* maupun *free independent traveler*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bali, B. P. (2024, Januari 01). Perkebangan Pariwisata Provinsi Bali. *Perkebangan Pariwisata Provinsi Bali 2023*, pp. <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2024/03/01/717891/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-januari-2024.html>.
- Damanik, J. (2013). *Pariwisata Indonesia: Antara Peluang dan Tantangan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damardjati, S. R. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Elex Media Komputindo.
- Lawall, i. (2007). *Principles of Tourism: A Global Approach*. Cengage Learning.
- Subagyo. (2012). *Pemasaran Pariwisata Indonesia*. Kencana Prenada Media Group.
- Sudjatmiko, S. (2015). *Pengantar Pariwisata*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.
- Wiryoprayogo, S. (2014). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Pradnya Paramita.
- Yoeti, O. A. (2018). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- Yuliana, S. (2017). *Manajemen dan Pelayanan Pariwisata*. PT Gramedia Pustaka Utama.

JURISAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI