

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BALI MEETING PACKAGE TOUR  
LUNBECK EXPORT GROUP OLEH OPERATION  
STAFF PADA PT. DWIDAYA WISATA INDONESIA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Kadek Onik Indrayani**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN BALI MEETING PACKAGE TOUR  
LUNBECK EXPORT GROUP OLEH OPERATION STAFF  
PADA PT. DWIDAYA WISATA INDONESIA**



**Oleh :**

**Kadek Onik Indrayani**

**NIM 1915813018**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

# **PENANGANAN BALI MEETING PACKAGE TOUR LUNBECK EXPORT GROUP OLEH OPERATION STAFF PADA PT. DWIDAYA WISATA INDONESIA**

Oleh

**Kadek Onik Indrayani  
NIM 1915813018**

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

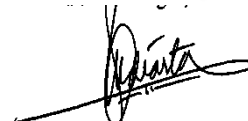
Disetujui oleh :

Pembimbing I,



**Drs. I Made Budiasa, M.Par  
NIP. 196312311990111003**

Pembimbing II,



**Drs. I Putu Budiarta, M.Par  
NIP. 196312221990031001**

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP. 196312281990102001**



**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 di bawah ini :

Nama : Kadek Onik Indrayani  
NIM : 1915813018  
Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PENANGANAN BALI MEETING PACKAGE TOUR  
LUNBECK EXPORT GROUP OLEH OPERATION STAFF  
PADA PT. DWIDAYA WISATA INDONESIA”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Badung, Agustus 2022

Yang bertanda tangan pernyataan,



Nama : Kadek Onik Indrayani  
NIM : 1915813019  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri  
Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group oleh Operation Staff pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia** ini tepat pada waktunya dan sesuai dengan yang diharapkan. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam kesempatan ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan, dukungan, bimbingan dan dorongan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan seta arahan yang telah di berikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya,Msi selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam proses pembuatan Tugas Akhir.

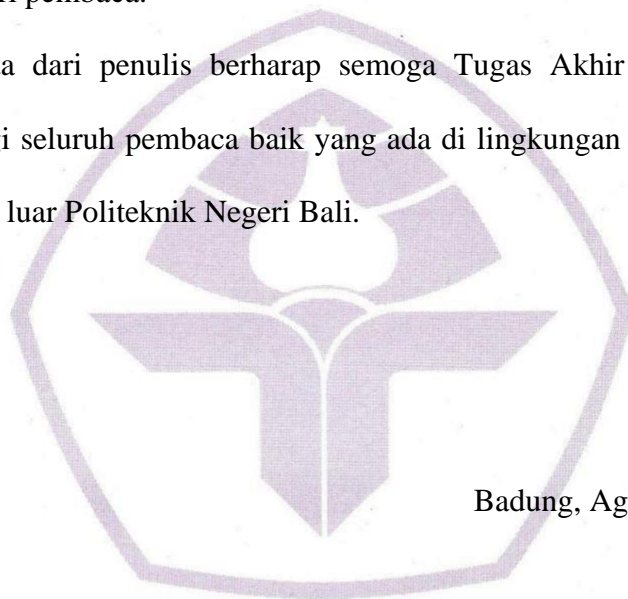
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Ketua Program Studi di Usaha Perjalanan Wisata yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan informasi dan masukan untuk menyusun Tugas Akhir ini.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par selaku Koordinator PKL Praktik Kerja Lapangan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi petunjuk, ide serta bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
6. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan saran, arahan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Drs. I Putu Budiarta, M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan saran, arahan dan masukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberi bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Mr. Matty selaku Manager pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia Tuban Bali yang telah mengizinkan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan.
10. Seluruh staff yang telah membantu penulis dalam mengenal pekerjaan serta memberikan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT. Dwidaya Wisata Indonesia Tuban Bali yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
11. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan banyak dukungan, semangat dan doa kepada penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini.



12. Semua teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata dari penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna dan bermanfaat bagi seluruh pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun di luar Politeknik Negeri Bali.



Badung, Agustus 2022

JURUSAN PARIWISATA  
Penulis  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan.....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	8
B. Pengertian <i>Operation</i> .....	8
C. Pengertian <i>Guide</i> .....	9
D. Pengertian & Jenis-jenis <i>Tour</i> .....	9
1. Pengertian <i>Tour</i> .....	9
2. Pengertian Jenis-jenis <i>Tour</i> .....	9



E. Pengertian & Jenis-jenis Paket <i>Tour</i> .....	11
1. Pengertian Paket <i>Tour</i> .....	11
2. Jenis-jenis Paket <i>Tour</i> .....	11
F. Pengertian <i>Transfer In &amp; Transfer Out</i> .....	12
G. Pengertian <i>Itinerary</i> .....	12
H. Pengertian Penanganan.....	12
I. Pengertian Pemesanan.....	13
J. Pengertian Wisatawan.....	14
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>15</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	15
1. Lokasi Perusahaan.....	15
2. Sejarah Perusahaan.....	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	16
1. Bidang Usaha.....	16
2. Fasilitas Perusahaan.....	17
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	19
1. Struktur Organisasi.....	19
2. Uraian Tugas.....	20
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
A. Penanganan Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group Oleh Operation Staff pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia.....	22
1. Tahap Persiapan.....	23
2. Tahap Pelaksanaan.....	24
3. Tahap Akhir.....	32
B. Kendala – kendala yang dihadapi dalam menangani Bali <i>Meeting Package Tour</i> oleh <i>Operation Staff</i> pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia serta cara mengatasinya.....	34

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>37</b>
A. Simpulan .....	37
B. Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 3.1 Struktur Organisasi .....	19
Gambar 4.1 <i>Final Confirmation</i> .....	24
Gambar 4.2 <i>Daily Movement</i> .....	25
Gambar 4.3 <i>Guide Order</i> .....	27
Gambar 4.4 <i>Voucher Restaurant</i> .....	28
Gambar 4.5 <i>Paging Board</i> .....	29
Gambar 4.6 <i>Guide Fee Report</i> .....	33
Gambar 4.7 Proforma Invoice Berlin Gastro & Kitchen.....	34
Gambar 4.8 <i>Flow Chart Penanganan</i> .....	36

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : *Itinerary Bali Meeting Package Tour*

Lampiran 2 : *Pack list Lunbeck Export Group*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Dalam Undang-Undang Kepariwisata No. 10 Tahun 2009 “Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha dan pemerintah”.

Banyak negara yang telah mengembangkan pariwisata sebagai sektor utama dalam meningkatkan devisa negara. Indonesia yang terdiri dari banyak pulau besar dan kecil tentunya memiliki banyak daya tarik yang berbeda antara satu dengan lainnya. Berbagai keragaman yang ada di Indonesia menjadi potensi besar untuk mengembangkan pariwisata di Indonesia, keindahan alam, budaya, tradisi dan adat yang ada di Indonesia membuat banyak wisatawan asing yang ingin mengunjungi Indonesia.

Salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan favorit wisatawan yaitu pulau Bali. Pulau Bali memiliki keragaman budaya tradisi dan juga alam yang sangat alami. Bahkan di Bali bisa ditemukan objek wisata yang merupakan perpaduan alam dan budaya. Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan datang ke Bali semakin meningkat pula fasilitas serta infrastruktur dalam bidang pariwisata. Industri pariwisata sangat berhubungan dengan jasa pelayanan adapun usaha jasa di bidang pariwisata meliputi : hotel, *Restaurant*, *Tour and Travel*/ Biro

Perjalanan Wisata, transportasi dan yang lainnya. Untuk wisatawan yang baru pertama kali melakukan perjalanan wisata ke suatu negara sebaiknya memilih menggunakan jasa Biro Perjalanan Wisata karena Biro Perjalanan Wisata akan membantu dalam segala hal. Biro Perjalanan Wisata yang berada di negara asal akan menyiapkan berbagai persiapan dalam perjalanan nanti. Kemudian setelah wisatawan di negara tujuan, maka wisatawan akan ditangani oleh Biro Perjalanan Wisata yang berada di negara tujuan mulai dari penjemputan di *airport*, *tour*, sampai kembali ke negara asal wisatawan.

Salah satu Biro Perjalanan Wisata di Bali yaitu PT. Dwidaya Wisata Indonesia yang merupakan anak perusahaan dari PT. Dwidaya Worldwide yang khusus menangani perjalanan wisata domestik dan *inbound tour*. Sebagai perusahaan yang bergerak pada sektor penyedia jasa perjalanan wisata maka PT. Dwidaya Wisata Indonesia turut berperan aktif dalam meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke Bali. PT. Dwidaya Wisata Indonesia selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik untuk para wisatawan yang menggunakan jasa pelayanan di PT. Dwidaya Wisata Indonesia. Adapun produk wisata atau layanan jasa yang dijual berupa *inbound tour*, *domestic tour*, pemesanan hotel, pelayanan *tour guide* dan pelayanan *tour*.

Penyelenggaraan paket *tour* yang dilakukan pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia berdasarkan proses penanganan *standard operating procedure* yang telah dibuat sebagai acuan untuk menjalankan penanganan. Adapun dalam menjalankan program *tour* beberapa paket yang sangat diminati oleh wisatawan yaitu Bali *Meeting Package Tour* yang mana paket ini ditujukan kepada wisatawan yang akan



menyelenggarakan pertemuan dan melakukan perjalanan wisata setelah tujuan awal bisa diselesaikan (bekerja), sehingga disajikan dengan kebutuhan wisatawan yang memerlukan paket ini dengan *itinerary* wisata yang cocok untuk dipadukan dalam *tour* ini.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Erawati (2017) yang berjudul Penanganan *Inbound Tour* oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia Tuban Bali dan Rahmanda (2021) yang berjudul Penanganan *Domestic Tour* Nusa Penida dan Menjangan pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia, dimana kedua penelitian ini mengarah pada *tour* saja dengan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik yang hendak berlibur ke Bali, sedangkan penelitian yang penulis ambil lebih menekankan pada paket *meeting* di Bali yang mana paket ini diminati oleh wisatawan yang ingin mengadakan pertemuan sambil berlibur. Selain itu, dalam rute perjalanan jika penelitian sebelumnya melakukan kegiatan *outdoor tour* yang mana perjalanan dilakukan secara singkat dengan *itinerary* yang padat sehingga semua bagian Bali dapat dikunjungi, sedangkan penelitian penulis mengarah pada paket *meeting* dengan perjalanan *tour* hanya dilakukam 2 hari setelah agenda pertemuan berakhir.

Dalam program *tour* ini ada beberapa kendala yang dihadapi dimana beberapa penanganan *tour* yang masih perlu diperbaiki, baik dalam penanganan oleh *operation staff* dan bidang lainnya yang berkaitan dengan program ini seperti, penanganan dalam penjemputan yang dimana beberapa wisatawan mengajukan *complaint* akibat keterlambatan, selain itu adanya wisatawan yang tidak sesuai

jadwal *itinerary* kerana ingin berlama-lama dalam objek wisata, sehingga menyebabkan keterlambatan waktu berkunjung ke objek wisata.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik “**Penanganan Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group oleh Operation Staff pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia**” sebagai judul Tugas Akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam pembuatan laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan *Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* Oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia?
2. Apa saja kendala - kendala yang dihadapi dalam Penanganan *Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* Oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia dan bagaimana cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan :**

- a. Untuk memaparkan Penanganan *Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* Oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia
- b. Untuk mendiskripsikan kendala – kendala yang dihadapi dalam Penanganan *Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* Oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia

## **2. Kegunaan Penulisan :**

### **a. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Sebagai sumber acuan dan untuk menambah wawasan serta informasi dalam rangka peningkatan proses belajar mengajar di kampus.

### **b. Bagi mahasiswa**

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh pada saat perkuliahan dengan apa yang diperoleh pada saat berada di industri.

### **c. Bagi perusahaan**

Sebagai masukan guna meningkatkan kinerja dan pelayanan perusahaan agar menjadi lebih baik kedepannya.

## **D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi Partisipatif**

Menurut Riyanto (2010) Observasi Partisipatif adalah metode pengumpulan jenis data penelitian yang dilakukan dengan menghubungkan seorang peneliti secara langsung untuk terjun ke tempat penelitian sehingga mengambil bagian dalam kegiatan observasi. Jika dikaitkan dengan penulisan tugas akhir ini, pengumpulan data dengan metode observasi partisipatif dilakukan dengan cara mengamati, belajar dan melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan

Bali *Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia. Metode ini dibantu dengan teknik pengambilan dokumen dan dokumentasi.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam hal ini, penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan beberapa staf mengenai penanganan *Bali Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia di Tuban Bali. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dapat diartikan sebagai suatu langkah untuk memperoleh informasi dari penelitian terdahulu yang harus dikerjakan, tanpa memperdulikan apakah sebuah penelitian menggunakan data primer atau data sekunder, apakah penelitian tersebut menggunakan penelitian lapangan ataupun laboratorium atau didalam museum. Pengumpulan data tugas akhir ini diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu meguraikan apa yang ada dari permasalahan dalam penelitian. Pada tahap itu dikumpulkan dan dimanfaatkan untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam rumusan masalah. Metode deskriptif kualitatif

adalah penelitian yang berusaha mendiskripsikan hubungan antara fenomena yang diteliti dengan sistematis, factual dan actual. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat rincian, gambaran sistematis, faktual dan akurat, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki. (Endar Sugiarto, 2000:29)

### **3. Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Data yang telah dianalisis perlu disajikan agar bisa dibaca oleh pembaca. Hasil analisis data dalam tugas akhir ini disajikan dengan metode penyajian informal dan formal. Metode penyajian *informal* adalah perumusan dengan kata – kata biasa sedangkan penyajian *formal* adalah perumusan dengan tanda – tanda dan lambang-lambang (Sudaryanto, 1993:145). Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata – kata dan tanda atau lambang.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

1. Berdasarkan uraian pada bab pembahasan tentang penanganan Bali *Meeting Package Tour Lunbeck Export Group* oleh *Operation Staff* pada PT.Dwidaya Wisata Indonesia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Tahap persiapan yang dilakukan oleh *operation staff* dimulai dari persiapan diri dimana *operation staff* memastikan diri terlihat rapi dan siap melayani wisatawan. Kemudian persiapan operasional dimana *operation staff* harus memastikan semua fasilitas yang menunjang operasional menyala dan berfungsi dengan baik.

Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *operation staff* adalah menerima *file* berupa *final confirmation* dan *pax list*, memasukkan data wisatawan pada *daily movement*, melakukan pemesanan penunjang *tour* seperti: menentukan *tour guide*, persiapan transportasi, dan pemesanan *restaurant*. Menyiapkan beberapa dokumen seperti, *paging board*, *guide order* dan *itinerary* dari program *tour* tersebut yang akan dibawa oleh *guide* pada saat meng-*handle tour*.

Pada saat proses *transfer-in*, *guide* akan menginformasikan kepada wisatawan bahwa program Bali Meeting Package Tour dimulai pada 24 Januari 2022 hingga 28 Januari 2022 dengan kegiatan *meeting* selama tiga hari yang bertempat di Hard Rock hotel dan melaksanakan *tour* selama dua hari yaitu Gianyar *full day tour* dan Tanah Lot *half day tour*.



Pada tahap akhir, *guide* akan datang ke kantor untuk melaporkan segala aktivitas yang dilakukan pada saat melakukan *tour* serta menyerahkan laporan biaya yang dikeluarkan pada saat *tour*, seperti: tiket masuk objek wisata beserta karcis parkirnya.

2. Kendala – kendala yang dihadapi dalam menangani *Bali Meeting Package Tour* oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia adalah:

Terjadinya kerusakan pada telepon kantor ketika *operation staff* hendak menghubungi pihak *restaurant* untuk melakukan *booking*. Untuk mengatasi hal tersebut pihak *operation* menggunakan ponselnya sendiri untuk sementara dan menghubungi PLN untuk memperbaiki telepon tersebut.

Keterlambatan penjemputan oleh *guide* dan sopir ke hotel yang disebabkan adanya kemacetan dan faktor *eksternal* seperti adanya kerusakan kendaraan diperjalanan, sehingga hal ini mengakibatkan adanya keluhan dari wisatawan yang sudah menunggu di *lobby* hotel. Untuk mengatasi hal tersebut *guide* dan sopir meminta maaf dan menjelaskan masalah yang terjadi sebelumnya.

#### **A. Saran**

Setelah penulis mengamati langsung proses penanganan *Bali Meeting Package Tour* oleh *Operation Staff* pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

Selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang *professional* dalam menangani wisatawan agar dapat mengurangi *complaint* dari wisatawan dan bisa mempertahankan nama baik perusahaan serta terus mampu bersaing dalam dunia industri pariwisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Airha. (2012). *Studi Kepustakaan*. (Online). Retrieved Agustus 25, 2022, from <http://phairha.blogspot.com/2012/01/studi-kepuustakaan.html>,
- Damardjati, R. 2010. Pengertian Biro Perjalanan Wisata. *Peranan Tour Leader Dalam Meningkatkan Pelayanan Wisata Di PT. Luna Sentosa Gemilang Indonesia*, 29.
- Erawati, S. 2017. Penanganan Inbound Tour Oleh Operation Staff Pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Kurnia, I. H. 2014. *Landasan Teori*. (Online) Retrieved Juli 5, 2022, from <http://library.uir.ac.id/skripsi/pdf/123510417/bab2.pdf>
- Limbeng, Sucipto. 2017. Pengembangan Wisata Kampung Jalak Bali di Desa Bongan dengan Pemanfaatan Media Sosial. *Jurnal Dinamika Pengabdian*, 96.
- Nuriata. 2014. *BAB II Tinjauan Pustaka*. Retrieved Juli 3, 2022, from <http://digilib.polban.ac.id/files/disk1/168/jbptppolban-gdl-aulianadia-8371-3-bab2--5.pdf>
- Pendit, N. S. 2009. *Landasan Teori Biro Prjаланan Wisata*. Retrieved Juli 5, 2022, from <http://eprints.umg.ac.id/4478/3/14%20BAB%20II.pdf>
- Putra, Rahmanda. 2021. Penanganan Domestic Tour Nusa Penida dan Menjangan pada PT. Dwidaya Wisata Indoneisa. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Riyanto. 2010. *Pengertian Observasi Partisipan*. Retrieved Juli 18, 2022, from <https://penelitianilmiah.com/observasi-partisipan/>
- Stevenson. 2014. *Operations Management*. New York: MC Graw Hill.
- Sucipto. 2016. *Penanganan Inbound Tour Oleh Operation Staff Pada PT. Dwidaya Wisata Indonesia Tuban Bali*, 7.
- Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. 2016. *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial. Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi, 1, Nomor 2, Agustus 2017*, 212.
- Sujatra, I Wayan. 2010. "Penanganan Inbound Tour di PT Bali Megah Wisata Tour and Travel". Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Suyitno. 2005. *Pemanduan Wisata (Tour Guiding)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Spillane. 2003. *Landasan Teori Definisi Wisatawan*. Retrieved Agustus 25, 2022, from.

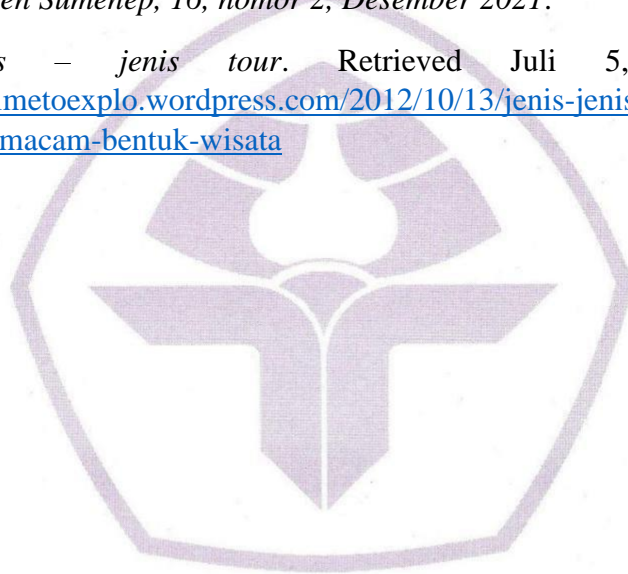
<https://dewey.petra.ac.id/repository/jiunkpe/jiunkpe/s1/mpar/2016/jiunkpe-is-s1-2016-35408025-37600-wisata-chapter2.pdf>

Undang-undang No.10. 2009. Tentang Kepariwisata

Wihatmoko, A. 2008. *Strategi Pemasaran Paket Wisata Biro Perjalanan Pelangi Wisata Surakarta*, xxiii.

Yoeti. 2021. *Optimalisasi Pramuwisata dalam Pelayanan Kepariwisata di kabupaten Sumenep, 16, nomor 2, Desember 2021*.

*tentang jenis – jenis tour*. Retrieved Juli 5, 2022, from <https://timetoexplo.wordpress.com/2012/10/13/jenis-jenis-paket-tour-macam-macam-bentuk-wisata>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI