

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMESANAN BALI PACKAGE TOUR  
OLEH RESERVATION STAFF PADA PT DWIDAYA  
WISATA INDONESIA**



**Ni Luh Trisna Anggreni**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PEMESANAN BALI PACKAGE TOUR OLEH  
RESERVATION STAFF PADA PT DWIDAYA WISATA  
INDONESIA**



**Oleh :**

**Ni Luh Trisna Anggreni  
NIM 1915813019**

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

**PENANGANAN PEMESANAN BALI PACKAGE TOUR OLEH  
RESERVATION STAFF PADA PT DWIDAYA WISATA  
INDONESIA**

Oleh :  
**Ni Luh Trisna Anggreni**  
NIM 1915813019

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,

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

  
**Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si**  
NIP. 196410161990031003

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali –  
POLITEKNIK NEGERI 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 : Ni Luh Trisna Anggreni  
NIM : 1915813019  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik  
Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMESANAN BALI PACKAGE TOUR  
OLEH RESERVATION STAFF PADA PT DWIDAYA WISATA  
INDONESIA”**

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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Trisna Anggreni  
NIM : 1915813019  
Prodi : Usaha Perjalanan wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* Oleh *Reservation Staff* Pada PT *Dwidaya Wisata Indonesia*”** tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak mengalami hambatan dan kendala, namun berkat dukungan dan bantuan dari banyak pihak, hambatan dan kendala dapat penulis atasi dengan baik. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih atas dukungannya serta bantuannya 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., Ph.D selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan nasehat selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, M.Par, MMTHRL selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
6. Drs. I Putu Budiarta, M.Par selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Drs. I Dewa Gede Ari Pelayun, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh *Staff* 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. Bapak Matty selaku Manager pada PT Dwidaya Wisata Indonesia yang telah mengizinkan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama tiga bulan.
10. Seluruh *Staff* PT Dwidaya Wisata Indonesia yang telah membantu penulis dalam mengenal pekerjaan serta memberikan informasi yang membantu penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di PT Dwidaya Wisata Indonesia yang Penulis tidak bisa sebutkan satu per satu.

11. Kepada keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan serta semangat, dan seluruh teman-teman di kelas VI A Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Negeri Bali, serta seluruh rekan-rekan yang telah membantu penulis selama menyusun tugas akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan tugas akhir ini jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini berguna bagi seluruh pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang ada di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 24 Agustus 2022

Ni Luh Trisna Anggreni

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metodologi Penulisan .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Pariwisata .....	7
B. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	8
C. Pengertian <i>Tour</i> .....	8
D. Jenis-Jenis <i>Tour</i> .....	9
E. Pengertian Itinerary .....	11
F. Pengertian Penanganan .....	12

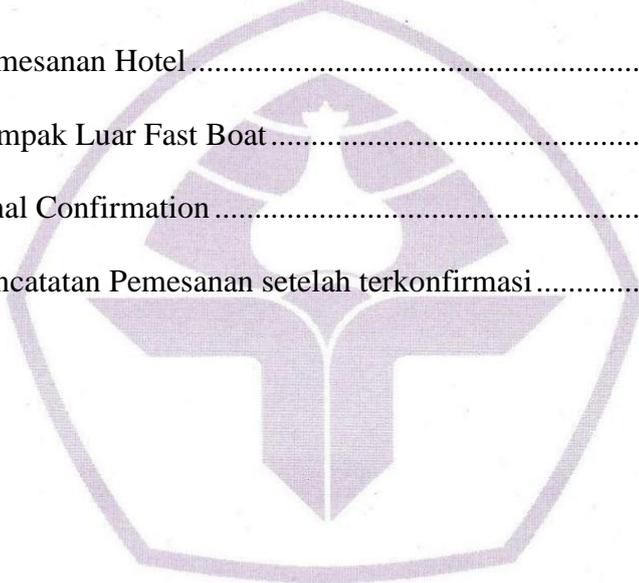
G. Pengertian Pemesanan.....	12
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>13</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	13
1. Lokasi Perusahaan.....	13
2. Sejarah Perusahaan.....	13
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	14
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	14
2. Fasilitas Perusahaan.....	15
C. Struktur Organisasi & Uraian Tugas.....	17
1. Struktur Organisasi.....	17
2. Uraian Tugas.....	18
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Penanganan Pemesanan Bali <i>Package Tour</i> Oleh <i>Reservation Staff</i> Pada PT Dwidaya Wisata Indonesia.....	21
1. Tahap Persiapan.....	21
2. Tahap Pelaksanaan.....	22
3. Tahap Akhir.....	35
B. Kendala-Kendala Dalam Menangani Pemesanan Bali <i>Package Tour</i> Oleh <i>Reservation Staff</i> Pada PT Dwidaya Wisata Indonesia dan Cara Pemecahannya.....	36
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>38</b>
A. Simpulan.....	39
B. SARAN.....	40

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi pada PT Dwidaya Wisata Indonesia .....	18
Gambar 4. 1 Pesanan Dari Dayawisata .....	23
Gambar 4. 2 Pencatatan Pemesanan .....	25
Gambar 4. 3 Pemesanan Hotel .....	27
Gambar 4. 4 Tampak Luar Fast Boat .....	28
Gambar 4. 5 Final Confirmation .....	33
Gambar 4. 6 Pencatatan Pemesanan setelah terkonfirmasi .....	34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

### 1. Mengirim *Itinerary*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang memiliki pengaruh besar dan penting sebagai penunjang perkembangan perekonomian di Indonesia. Sektor pariwisata Indonesia mampu meraup devisa negara yang memiliki peranan penting dalam menggerakkan roda perekonomian negara. Disamping itu pariwisata sangat berpotensi dalam menciptakan lapangan pekerjaan dan bidang usaha. Hal ini dikarenakan sektor pariwisata bergerak di bidang jasa yang mampu menyerap banyak tenaga kerja sehingga mampu mengurangi angka pengangguran.

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. Dengan 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. Alam yang indah, keragaman budaya dan tradisi, keramah tamahan para penduduk Bali membuat semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke Bali. Keunikan budaya Bali merupakan potensi yang sangat penting

sebagai daya tarik wisata, sejak awal perkembangan kepariwisataan di Bali, budaya Bali dan keindahan alamnya telah menjadi ciri khas kepariwisataan daerah Bali.

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah daerah Bali sejak awal telah mencanangkan bahwa jenis kepariwisataan yang berkembang di Bali yaitu jenis pariwisata budaya. Pariwisata budaya ini di jiwai oleh agama Hindu, karena mayoritas dari penduduk pulau Bali adalah beragama Hindu.

Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan datang ke Bali, semakin meningkat pula fasilitas serta infrastruktur dalam bidang pariwisata. Pariwisata sangat berhubungan dengan jasa pelayanan yang meliputi : hotel, *restaurant*, *tour and travel*/ biro perjalanan wisata, transportasi dan yang lainnya.

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

Salah satu Biro Perjalanan Wisata (BPW) di Bali yaitu PT Dwidaya Wisata Indonesia 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 pelayanannya.

PT Dwidaya Wisata Indonesia memiliki beberapa bagian dalam struktur organisasinya dengan peranannya masing-masing. Pada pembagian kerjanya peran *reservation staff* sangat menarik untuk diangkat sebagai judul tugas akhir, karena memiliki peranan penting di seluruh opsi sebab tinggi rendahnya pemesanan paket *tour*, pemesanan hotel, *villa*, *restaurant*, dan tiket perjalanan tergantung pada bagian ini.

*Reservation staff* memiliki tanggung jawab dalam menangani permintaan pemesanan dari calon *customer* mulai dari menerima pemesanan yang dilakukan oleh wisatawan kemudian pemesanan itu diproses dan nantinya akan dibuatkan *final confirmation* oleh pihak *reservation* sebagai tahapan akhir dalam proses penanganan pemesanan tersebut.

Dari sekian banyak pemesanan yang dilakukan dan ditangani oleh *Reservation staff* ternyata Bali *Package Tour* merupakan nominasi terbanyak yang dipilih oleh wisatawan sebab paket ini berisi pilihan destinasi wisata yang populer dan favorit di Bali, dan menawarkan aktifitas yang menarik untuk dilakukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dipilihlah judul “Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* Oleh *Reservation 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 laporan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia?
2. Apa saja kendala - kendala yang dihadapi dalam Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* Oleh *Reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

1. Tujuan Penulisan
  - a. Untuk mengetahui Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia
  - b. Untuk mengetahui kendala - kendala yang dihadapi dalam penanganan Bali *Package Tour* oleh *Reservation 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 dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan perusahaan di masa yang akan datang.

**D. Metodologi Penulisan**

Metode yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar dan melibatkan diri secara langsung dalam Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia. Metode ini di bantu dengan teknik catat.

b. Metode Wawancara

Adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau hanya tanya jawab langsung dengan *responden* yaitu *staff reservation* mengenai penanganan pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia. dan teknik yang digunakan dalam metode ini yaitu catat.

c. Metode Kepustakaan

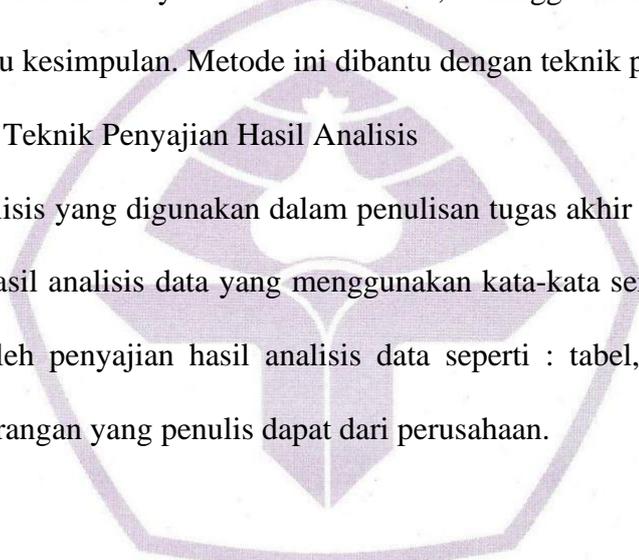
Adalah suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur – literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Metode ini dibantu dengan teknik pencatatan.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data – data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di PT Dwidaya Wisata Indonesia, sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan. Metode ini dibantu dengan teknik pemaparan.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik penyajian hasil analisis data yang menggunakan kata-kata sendiri dan dengan didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti : tabel,foto,dan gambar beserta keterangan yang penulis dapat dari perusahaan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pokok masalah yang telah dibahas pada bab IV tentang Penanganan Pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation Staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Penanganan oleh *reservation staff* ini diawali dengan tahap persiapan, dilakukan dengan mempersiapkan diri berupa memastikan tubuh dalam keadaan sehat, mematuhi protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*, menggunakan seragam sesuai standar kantor agar penampilan terlihat rapih pada saat kerja. Setelah persiapan diri dilanjutkan dengan tahap mempersiapkan peralatan yang dapat membantu proses kerja seperti pulpen atau pensil, buku catatan untuk mencatat hal-hal penting dan memeriksa komputer dan telepon dapat berfungsi dengan baik.

Setelah tahap persiapan selesai dilanjutkan dengan tahap pelaksanaan seperti menerima pemesanan, mencatat pemesanan, melakukan pemesanan ke usaha pariwisata lain seperti hotel, transportasi, dan *restaurant*, mengirim *itinerary, final confirmation*, dan mencatat pemesanan sesudah dikonfirmasi. Setelah seluruh pelaksanaan proses penanganan pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation staff* selesai, maka *Reservation staff* bertugas untuk melakukan pengarsipan, untuk menghindari salah komunikasi, mencegah adanya duplikasi pekerjaan, membantu mencapai efisiensi kerja dan menyusun rencana program kegiatan berikutnya.

2. Kendala-kendala dalam menangani pemesanan Bali Package Tour Oleh *reservation staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia dan cara pemecahannya.

Terjadi perubahan pemesanan baik itu berupa jumlah peserta, perubahan destinasi maupun pergantian jenis pelayanan yang di inginkan oleh wisatawan hal ini akan menjadi permasalahan, karena *Reservation Staff* harus merevisi semua pesanannya kepada *supplier*, hal ini bisa diatasi dengan mencari jalan lain, yaitu dengan mencarikan tipe jenis pelayanan yang berbeda.

Kerusakan pada sistem dan terjadinya gangguan jaringan internet merupakan permasalahan yang serius. Hal ini dikarenakan kegiatan pada PT Dwidaya Wisata Indonesia bergantung pada sistem dan jaringan internet yang merupakan alat komunikasi atas semua departemen yang ada, sehingga apabila jaringan internet mengalami kerusakan, maka dipastikan akan menghambat kinerja dari perusahaan. Adapun solusi yang bisa diambil oleh *staff reservation* adalah akan diatasi dengan menggunakan data manual yang telah dibuat sebelumnya seperti *tour reservation form* dan hasil print dari data-data sudah ada pada suatu *group* atau pesanan individu.

## B. SARAN

Setelah penulis mengamati langsung prosedur penanganan pemesanan Bali *Package Tour* oleh *Reservation Staff* pada PT Dwidaya Wisata Indonesia maka penulis memberikan saran :

Masalah sistem dan jaringan internet berupa *Wireless Fidelity (Wifi)* yang kadang tidak bisa berfungsi dengan baik yang sering terjadi sebaiknya bisa diperbaiki dengan menggunakan jasa teknisi yang lebih ahli pada bidangnya.

Terdapat *itinerary* di dalam pelaksanaan *tour* yang kurang efisien dalam waktu, dimana jarak tempuh dari *watersport* Nusa Dua ke *Virgin Beach* yang terletak di Karangasem menempuh waktu kurang lebih sekitar 2 jam perjalanan, sebaiknya *itinerary* tersebut bisa diperbaiki dengan merekomendasikan destinasi lain yang masih berupa pantai yang jaraknya lebih dekat seperti contohnya Pantai Kuta, Pantai Pandawa, atau *Water blow* yang masih disekitar Nusa Dua.

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S. 2001. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 tahun 2009*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif .
- Soenarno, Adi. 1995. *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Angkasa.
- Suharto, dan Tata Iryanto. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indoneisa*. Surabaya: Indah.
- Sujatra, I Wayan. 2010. *"Penanganan Inbound Tour PT Bali Megah Wisata Tour and Travel Bali*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Winarno , Sujanto A. Dkk. 2003. *Kamus Istilah Pariwisata Dan Perhotelan*. Jakarta: Progres.
- Yoeti, Oka A. 2006. *Tours and Travel Management* . Jakarta : Pradnya Paramitha .

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI