

TUGAS AKHIR

**Prosedur Penanganan Reservasi
Group Inclusive Tour (Git)
Oleh Pihak Reservasi Di
Bali Top Holiday Tour & Travel**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ngakan Putu Satya Mahagita

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI
GROUP INCLUSIVE TOUR (GIT)
OLEH PIHAK RESERVASI
DI BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ngakan Putu Satya Mahagita
20158131006

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI
GROUP INCLUSIVE TOUR (GIT)
OLEH PIHAK RESERVASI
DI BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL**

Oleh
Ngakan Putu Satya Mahagita
20158130006

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

Disetujui Oleh

Pembimbing I,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001

Pembimbing II,



I Ketut Suparta, S.H., M.H.
NIP 196608301992031003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
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 Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ngakan Putu Satya Mahagita
NIM : 2015813006
Program Studi : DIII UPW, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PROSEDUR PENAGANAN RESERVASI
GROUP INCLUSIVE TOUR (GIT)
OLEH PIHAK RESERVASI
DI BALI TOP HOLIDAY TOUR & TRAVEL”**

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 sebagai mestinya.

Badung, 22 Juli 2023
yang membuat pernyataan,



Nama : Ngakan Putu Satya Mahagita
NIM : 2015813006
PS : DIII UPW, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Prosedur Penanganan *Reservasi Group Inclusive Tour (GIT)* oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Prosedur Penanganan *Reservasi Group Inclusive Tour (GIT)* oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. 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. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
6. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. I Ketut Suparta, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Ibu Ni Putu Risnawati selaku Manager Departement Reservasi dan seluruh *staff* Bali Top Holiday Tour & Travel yang telah memberikan semangat, motivasi, dan membantu dalam pengumpulan data Tugas Akhir ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Bapak Ngakan Putu Swa Mahamerta dan Ibu Ni Luh Tantri selaku orang tua penulis yang telah memberikan kasih, dukungan material, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis selama menulis tugas akhir ini.
10. Kepada teman penulis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 22 Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
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	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan.....	4
1. Tujuan Penulisan.....	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	8
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Pariwisata.....	7
B. UJPW (Usaha Jasa Perjalanan Wisata): Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	8
1. Kegiatan Usaha Biro Perjalanan Wisata.....	9
2. Ruang Lingkup Kegiatan BPW adalah :.....	10
C. Paket Wisata: Pengertian dan Jenis Tour.....	10
1. Pengertian <i>Paket Tour</i>	10
2. Jenis <i>Paket Tour</i>	11
D. Wisatawan: FIT dan GIT	16
E. Pengertian Penanganan	17
F. Reservasi	18
1. Pengertian Pemesanan.....	18
2. Istilah-Istilah Pemesanan	18
3. Cara Pemesanan	19
4. Sistem Pemesanan.....	19

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	21
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	21
1. Lokasi Perusahaan	21
2. Sejarah Perusahaan	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	23
1. Bidang Usaha Perusahaan.....	23
2. Fasilitas Perusahaan.....	24
C. Struktur Organisasi Perusahaan	25
1. Struktur Organisasi	25
2. Uraian Tugas	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	28
A. Penanganan Reservasi <i>Group Inclusive Tour</i> (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.....	29
1. Penanganan Reservasi <i>Package Tour</i>	29
2. Tahap <i>Final Confirmation</i>	31
3. Tahap Pemesanan ke Pihak <i>Supplier</i>	33
B. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Penanganan Reservasi <i>Group Inclusive Tour</i> (GIT) oleh pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel	39
1. Hotel yang dicari sebagian besar sudah <i>fully booked</i>	39
2. <i>Email</i> konfirmasi lambat terkirim.....	40
3. Gangguan pengiriman <i>email</i>	40
BAB V PENUTUP.....	41
A. Kesimpulan.....	41
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Logo Bali Top Holiday Tour & Travel	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	26
Gambar 4. 1 Alur Penanganan Reservasi GIT	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: *E-mail final confirmation*

Lampiran 2: *CC e-mail*

Lampiran 3: *E-mail reservasi kamar*

Lampiran 4: *E-mail konfirmasi dari pihak hotel*

Lampiran 5: *E-mail reservasi transportasi*

Lampiran 6: *E-mail konfirmasi dari pihak Transportasi*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu bidang yang diandalkan di Indonesia dan dapat dibuktikan dengan besarnya kontribusi pariwisata dalam menyumbang devisa bagi Indonesia. Dunia pariwisata menjanjikan kesenangan hati bagi wisatawan yang ingin berlibur menghilangkan kepenatan, dengan meningkatnya minat wisatawan maka akan berdampak positif bagi Negara karena akan menambah devisa.

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang mempunyai banyak daya tarik wisata terkenal dan sangat digemari wisatawan domestik maupun wisatawan internasional. Masyarakat Bali masih menjaga adat dan istiadatnya yang sangat kental akan ritual agama. Bali juga memiliki keindahan alam yang sangat mendukung seperti gunung, laut, hutan dan tempat-tempat menarik lainnya. Maka dari itu pemerintah perlu meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang kebutuhan wisatawan selama berada di Bali seperti Jalan Raya, Bandara, dan Telekomunikasi. Sarana dan prasarana untuk mendukung kegiatan pariwisata selama berada di Bali harus disiapkan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan wisatawan. Sarana penunjang lainnya seperti Hotel, Rumah Makan dan Biro Perjalanan Wisata (BPW) juga sangat penting untuk kelancaran dari aktifitas wisatawan.

Biro Perjalanan Wisata (BPW) adalah salah satu Industri Pariwisata yang dalam kegiatannya memberikan pelayanan jasa kepada wisatawan seperti jasa pembuatan

paket *tour*, jasa penanganan perjalanan wisata, reservasi hotel, pemesanan tiket dan lainnya. Kegiatan ini menjadi peluang bagi Biro Perjalanan Wisata khususnya yang ada di Bali untuk mempromosikan Bali sebagai daerah tujuan wisata. Biro Perjalanan Wisata merupakan salah satu usaha jasa yang memiliki arti penting bagi wisatawan khususnya dalam menyelenggarakan paket wisata baik *outbound* maupun *inbound*, serta mengurus dokumen perjalanan dan sarana wisata lainnya baik perorangan (FIT) maupun kelompok (GIT). Jadi peranan BPW dalam hal ini sangat penting, karena berperan dalam perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan wisata. Salah satu Biro Perjalanan Wisata di Bali yaitu Bali Top Holiday Tour & Travel yang berlokasi di Jl. Tukad Balian No 99A, Denpasar, Bali, Indonesia. Pada biro perjalanan ini pasar yang paling banyak ditangani adalah pasar wisatawan Asia yang mana mereka selalu melakukan perjalanan dengan berkelompok atau yang sering di sebut *Group Inclusive Tour* (GIT).

Salah satu paket *tour* yang ditawarkan yaitu berupa Paket Tour BTH (Bali Top Holiday) 264, 5 Hari 4 Malam adalah paket khusus *Group Inclusive Tour* (GIT) paket *tour* BTH 264 mempunyai *itinerary* dihari pertama Penjemputan Bandara, Makan Siang, *Check In* Hotel, kemudian dihari kedua Nusa Penida, hari ketiga Bali Tengah, hari keempat Bali Selatan, dan hari kelima *Check Out*, Berbelanja, Bandara jadi paket *tour* ini sangat cocok untuk *Group Inclusive Tour* atau klien juga bisa membuat *itinerary* sesuai dengan keinginan klien kemudian Staf Reservasi akan mereservasi hotel, transportasi, aktivitas seperti rafting, ATV (All Terrain Vehicle), VW (Volkswagen) dan akomodasi lainnya yang sesuai dengan permintaan perjalanan

wisatawan. Maka dari itu staf reservasi harus sangat berhati-hati memasukan dan melengkapi data pemesanan ke dalam sistem karena harus sesuai dengan data yang dikirim oleh klien.

Proses penanganan *Group Inclusive Tour* (GIT) oleh pihak staf reservasi di mulai dari penawaran paket *ready made tour*/klien langsung menanyakan paket yang sudah tersedia di Web Site, setelah penawaran paket pihak reservasi menghubungi pihak hotel untuk pemesanan kamar hotel, kemudian pihak reservasi juga melakukan pemesanan aktivitas sesuai dengan *itinereary* dari paket tersebut/sesuai dengan permintaan klien, lalu pihak reservasi membuat final paket tour yang akan dikirim kepada klien, tim operasional, dan admin kemudian pihak reservasi mengirim kontak dari klien ke tim operasional untuk selanjutnya ditangani oleh tim operasional.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik mengangkat topik untuk Tugas Akhir, dengan mengambil judul tentang “Prosedur Penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel”.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur penanganan reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) oleh pihak reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel?
2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam penanganan reservasi group inclusive Tour (GIT), beserta solusinya oleh pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan bagaimana cara penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.
- b. Mengetahui kendala – kendala yang dihadapi dalam penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu persyaratan penilaian dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III program studi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Mengetahui secara detail tentang penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Sebagai bukti bahwa mahasiswa telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan dan memberikan informasi tambahan bagi lembaga pendidikan Politeknik Negeri Bali.

- 2) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang Biro Perjalanan.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan di masa yang akan datang.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT).

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Data yang akan dibahas dalam tugas akhir ini berupa data yang terkait dengan penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT)

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

a. Metode Observasi

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan reservasi *client*. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung kepada staff yang berhubungan dengan cara penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) di Bali Top Holiday Tour & Travel.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca buku literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan. Penulis mendeskripsikan atau menggambarkan dan memberikan hasil Analisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan BAB IV tentang, Prosedur Penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) Oleh Pihak Reservasi di Bali Top Holiday Tour & Travel, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Penanganan Reservasi *Group Inclusive Tour* (GIT) dilakukan setelah adanya permintaan dari klien yang langsung diterima oleh staf reservasi melalui *what app*. Selanjutnya skema program dibuat sebelum melakukan pemesanan fasilitas lainnya ke pihak *supplier* yang di perlukan seperti hotel, transportasi, *activity* yang dilakukan oleh staf reservasi terakhir setelah *final confirmation* semua skema program akan dipesan ke *supplier*.
2. Ada beberapa kendala yang di temukan dalam penanganan reservasi seperti *fully booked* dan gangguan teknis yaitu gangguan pada pengiriman *e-mail* ke pihak *supplier* karena mengalami gangguan internet. dan semua kendala bisa diselesaikan dengan baik.

B. Saran

Dari hasil pengamatan penulis selama melakukan Praktek Kerja Lapangan selama tiga bulan di Bali Top Holiday Tour & Travel, maka penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu:

Dalam penanganan reservasi ke beberapa pihak *supplier* terutama hotel sering terjadi *fully booked* sehingga proses kerja dalam melakukan reservasi hotel terganggu, maka perlu disarankan untuk meningkatkan kerja sama dengan hotel. Kerjasama ini akan membantu perusahaan dalam mendapatkan *allotment*, sehingga tidak kesulitan dalam pencarian kamar hotel yang dibutuhkan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I Gusti Bagus. 2015. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Darmardjati. 1995. *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia). *Kamus versi online/daring (Dalam Jaringan)*. Diambil dari <https://kbbi.web.id/>.
- Kesrul, M. 2003. *Penyelenggara Operasi Perjalanan Wisata*. Jawa Tengah: Gramedia.
- Undang – Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.
- Pendit, S. Nyoman. 2005. *Glosari Pariwisata Kontemporer Memperkaya Khasanah Industri Hospitaliti Dan Perjalanan Wisata Indonesia*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Ramaini, 1992. *Geografi Pariwisata Untuk Sekolah Menengah Pertama dan Sekolah Menengah Industri Atas*. Jakarta Gramedia Widiasarana.
- Suwantoro, Gamal. 1997. *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Surjanto Dkk, 2003. *Kamus Istilah-Istilah Pariwisata*. Jakarta. Progres
- Sucipta, Md Abdi. 2016. *“Perencanaan Operasi Perjalanan Wisata I”*. Bandung: Politeknik Negeri Bali
- Yoeti, Oka A. 1997. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung Angkasa
- Yoeti, O. A. 2006. *Tours And Travel Management*. Jakarta: PT. Perca.