

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI *BUNDLES PACKAGE*
OLEH STAFF *LUXURY ESCAPES* DI ICS TRAVEL
GROUP**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Made Nia Vijayanti

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN RESERVASI *BUNDLES PACKAGE*
OLEH STAFF *LUXURY ESCAPES* DI ICS TRAVEL GROUP**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Made Nia Vijayanti
NIM 2015813003

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

**PENANGANAN RESERVASI *BUNDLES PACKAGE*
OLEH STAFF *LUXURY ESCAPES* DI ICS TRAVEL GROUP**

Oleh
Made Nia Vijayanti
NIM 2015813003

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. Gede Ginaya, M. Si.
NIP 196609191993031002

Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par.
NIP 199101022022031006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 19631228199010200



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 8036
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 : Made Nia Vijayanti

NIM : 2015813003

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

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN RESERVASI *BUNDLES PACKAGE* OLEH STAFF
LUXURY ESCAPES DI ICS TRAVEL GROUP”**

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, 10 Agustus 2023

Mahasiswa,



Nama : Made Nia Vijayanti

NIM : 2015813003

PS : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Reservasi Bundles Package Oleh Staff *Luxury Escapes* di ICS Travel Group”** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan, motivasi serta dukungan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat di atasi. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini disampaikan ucapan 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan memberikan bimbingan serta motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Dr. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis selama proses penulisan Tugas Akhir ini.

6. Herman Hoven selaku General Manager yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di ICS Travel Group.
7. Putu Eva Suyasrini Putri selaku Human Resources yang sudah memberikan banyak informasi mengenai ICS Travel Group untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
8. Andika Putra selaku Inbound & Product Manager yang sudah membimbing dan memberikan banyak informasi selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.
9. Seluruh Staff ICS Travel Group yang telah banyak membantu, membimbing dan memberikan informasi selama melakukan Praktek Kerja Lapangan.
10. I Nyoman Arcana dan Ni Ketut Darmadi, selaku orang tua penulis yang sudah merawat, membesarkan serta memberikan semangat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Edy Kurniawan, Diah Wulandari selaku kakak dari penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
12. Mashita Maharani, Ristia Intan Putri yang selalu setia membantu dan menemani penulis menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
13. Kepada teman-teman kelas UPW C yang selalu mendukung dan membantu penulis, serta semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini,

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyajian laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan penulis yang sangat terbatas. Oleh sebab itu penulis mohon maaf apabila ada kata-kata yang kurang berkenan, serta penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna agar lebih sempurnanya laporan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap kepada Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca guna pengembangan ilmu.

Badung, Agustus 2023



Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	6
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Pariwisata.....	9
B. Pengertian Travel Agent	10
C. Pengertian Wisatawan	12
D. Pengertian Penanganan	14
E. Pengertian Reservasi.....	14
F. Pengertian <i>Luxury Escapes</i>	15
G. Pengertian Bundles Package	16
BAB III GAMBARAN UMUM ICS TRAVEL GROUP.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan	21
C. Struktur Organisasi Perusahaan	25
BAB IV PEMBAHASAN.....	35
A. Penanganan Pemesanan Bundles Package oleh <i>Staff</i> Reservasi <i>Luxury Escapes</i> di ICS Travel Group	35
B. Kendala yang terjadi dalam penanganan reservasi Bundles Package oleh <i>Luxury Escapes</i> di ICS Travel Group dan cara penyelesaiannya.	54
BAB V PENUTUP.....	56
A. Simpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
FLOW CHART	59
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan	25
Gambar 4. 1 Tampilan Login M-Travel	37
Gambar 4. 2 Tampilan Guest Booking pada sistem M-Travel	38
Gambar 4. 3 Tampilan New Booking melalui <i>Email</i>	39
Gambar 4. 4 Tampilan Booking Report dari sistem Vendor Portal	40
Gambar 4. 5 Tampilan Flight Detail Tamu di sistem ICS Travel Quasar	41
Gambar 4. 6 Tampilan Booking Entry Form	43
Gambar 4. 7 Tampilan Reservation Agent pada M-travel	45
Gambar 4. 8 Tampilan Branch dalam Booking Entry Form	45
Gambar 4. 9 Tampilan Post Outlet dalam Booking Entry Form	45
Gambar 4. 10 Tampilan Booking Type di Booking Entry Form	46
Gambar 4. 11 Tampilan Start & End Service	47
Gambar 4. 12 Tampilan Booking Status	47
Gambar 4. 13 Tampilan saat mengisi service di M-Travel	48
Gambar 4. 14 Tampilan Service <i>Transfer</i> di M-Travel	49
Gambar 4. 15 Tampilan Place & Time Stand-by	50
Gambar 4. 16 Tampilan Information pada Sistem M-Travel saat Arrival	51
Gambar 4. 17 Tampilan Information pada Sistem M-Travel saat Departure	51
Gambar 4. 18 Tampilan Saat Booking Service ke PT.JAS	52
Gambar 4. 19 Tampilan <i>Email</i> Konfirmasi Yang di Kirim Kepada Tamu	53
Gambar 4. 20 Tampilan Flight Detail Tamu yang dikirimkan melalui <i>Email</i>	53

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Fasilitas di Lantai I.....	24
Tabel 3. 2 Daftar Fasilitas di Lantai II	24
Tabel 3. 3 Daftar Fasilitas di Lantai III.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi saat memasukan booking-an ke sistem	60
Lampiran 2. Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan staff reservasi	61
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara	62
Lampiran 4. Daftar Nama Informa.....	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata pada dasarnya merupakan suatu kegiatan perjalanan manusia baik secara perorangan maupun kelompok dengan tujuan tidak mencari nafkah atau pekerjaan, akan tetapi untuk bersenang-senang serta mendapatkan pengalaman yang menarik (Ridwan & Aini, 2019).

Pariwisata juga dapat diartikan suatu perpindahan atau perputaran dari satu titik tertentu dan akan kembali lagi ke titik semula, sehingga bernilai suatu perjalanan yang berputar (Wirawan, 2022). Biasanya motivasi seseorang untuk melakukan perjalanan wisata ke suatu tempat dikarenakan adanya keinginan untuk mengetahui dengan melihat secara langsung keindahan dan keunikan suatu daya tarik wisata, baik itu alam maupun budaya serta kondisi geografis yang berbeda dengan yang tidak ada di tempat tinggalnya.

Selain itu, pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa terbesar di Indonesia. Oleh sebab itu, diperlukan jasa pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan hati para wisatawan sehingga menyebabkan mereka tertarik untuk datang kembali. Pariwisata juga merupakan industri terbesar di dunia yang diakui sebagai alat dominan untuk pertumbuhan ekonomi. Bisnis pariwisata dipandang sebagai sektor yang paling menguntungkan dan berkembang pesat karena mencakup beragam orang, aktivitas, fasilitas, pelayanan dan daerah tujuan

wisata. (Maghfira, 2023). Dengan demikian, tidak hanya meningkatkan lapangan pekerjaan, akan tetapi dapat membantu memajukan perekonomian nasional.

Keindahan alam dan kebudayaan yang berbeda-beda di masing-masing daerah membuat kepariwisataan di Indonesia menjadi begitu dikenal. Keramahtamahan penduduknya menjadi nilai tambah tersendiri yang menjadi ciri khas. Salah satu daerah tujuan wisatawan yang paling banyak dikunjungi yakni Pulau Bali, merupakan salah satu lokasi pariwisata dunia yang terkenal karena menawarkan keindahan alam yang memukau, budaya dan tradisi yang kaya. Demikian halnya, berdasarkan dengan data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Tahun 2023 tentang Pariwisata Provinsi Bali per Desember Tahun 2022 bahwa kunjungan wisatawan mancanegara langsung ke Provinsi Bali pada bulan Desember 2022 mencapai 287.398 kunjungan. Australia merupakan negara asal wisatawan terbesar dengan presentase sebesar 25,01% dari total kunjungan (Raharjo, 2023).

Kemajuan pariwisata Bali didukung oleh berbagai fasilitas penunjang, yakni seperti biro perjalanan wisata (selanjutnya disingkat BPW), akomodasi, *restaurant*, dan berbagai sarana transportasi. Transportasi merupakan sarana yang berperan dalam kehidupan manusia, baik untuk keberlangsungan interaksi antara manusia, maupun sebagai alat untuk memudahkan manusia dalam memindahkan sesuatu dari satu tempat ke tempat yang lain. Dapat dikatakan sebagai unsur terpenting dalam perkembangan suatu negara, karena transportasi menjadi salah satu dasar pembangunan ekonomi dan perkembangan masyarakat serta pertumbuhan. (Fatimah, 2019)

Pada uraian berikut ini dijelaskan secara khusus tentang transportasi darat. Transportasi darat merupakan segala bentuk transportasi yang menggunakan akses jalan untuk mengangkut penumpang atau barang. Serta sebagai salah satu alat penunjang yang utama dalam industri pariwisata, semakin mudah suatu tempat wisata dijangkau, maka ketertarikan wisatawan untuk mengunjungi tempat tersebut semakin besar. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi saat ini, pelayanan pemesanan transportasi dapat dilakukan secara online melalui website perusahaan BPW. Seperti halnya yang dilakukan oleh salah satu BPW yang bernama ICS Travel Group.

ICS Travel Group merupakan salah satu BPW terbesar di Kawasan Asia Tenggara. Kantor ICS di Bali menyediakan jasa pengelolaan wisata seperti pemesanan transportasi seperti bus dan mobil, pemesanan hotel, paket *inbound* serta *outbound tour*. ICS Travel merupakan perusahaan *business to business* yang biasa disebut dengan istilah "*B to B*" karena berbisnis dengan beberapa perusahaan BPW di berbagai negara. Adapun salah satu mitra bisnisnya di Australia bernama *Luxury Escapes*. Perusahaan BPW ini mempercayai ICS sebagai perpanjangan tangannya di Indonesia, khususnya di Bali. Dengan kata lain, penanganan perjalanan wisata dari kliennya yang bertujuan ke Bali dilimpahkan sepenuhnya untuk dikelola oleh ICS. Adapun *B to B Agreement* antara LE dengan ICS Travel seperti menyediakan pelayanan transportasi, *bundles package*, *experience*, serta *package tour*. Salah satunya yaitu *bundles package* yang merupakan gabungan dari beberapa *service* yang ditawarkan kepada calon wisatawan bagi suatu perusahaan,

tujuan ditawarkannya untuk mempermudah wisatawan saat melakukan perjalanan jika ingin berkunjung ke suatu negara.

Untuk melakukan pemesanan layanan tersebut, diketahui bahwa digunakan beberapa sistem yakni M-Travel, Vendor Portal, ICS Travel Staff Quasar. Dalam rangka memahami mengenai cara kerja sistem tersebut, maka telah dilakukan penelusuran melalui beberapa metode yakni observasi partisipatif, metode wawancara, metode dokumen, dan metode kepustakaan. Data yang sudah dikumpulkan kemudian dianalisis dan disajikan dengan metode kualitatif.

Alasan penulis mengambil judul ini sebagai Tugas Akhir karena saat melakukan praktek kerja lapangan penulis mengamati dan melakukan observasi bahwa tamu LE lebih banyak memesan layanan *bundles package* ini, karena akan memudahkan tamu saat *arrival* dan *departure*. Jumlah tamu yang melakukan pemesanan *service* ini setiap harinya sekitar *max 5-10 pax*. Selain itu penulis juga memiliki tugas dalam pemesanan *service bundles packages* ini yaitu memasukan *booking-an* dari tamu ke sistem M-Travel. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengambil judul ini sebagai Tugas Akhir.

Hasil analisis pada tulisan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang menyeluruh mengenai penanganan dan kendala pada bidang terkait. Dengan demikian, dapat dikemukakan suatu kebaruan terutama pada jenis produk dan cara-cara penanganan pada bidang terkait.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dipaparkan adalah:

1. Bagaimanakah penanganan reservasi *Bundles Package* oleh *Luxury Escapes* di ICS Travel Group?
2. Kendala apa sajakah yang ditemukan selama penanganan reservasi *Bundles Package* oleh *Luxury Escapes* di ICS Travel Group?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan Proposal Tugas Akhir

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

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan reservasi *Bundles Package* oleh *Luxury Escapes* di ICS Travel Group.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala apa sajakah yang ditemukan saat melakukan penanganan pemesanan reservasi *Bundles Package* oleh *Luxury Escapes* di ICS Travel Group.

2. Kegunaan Penulisan Proposal Tugas Akhir

Adapun kegunaan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat guna untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III

Usaha Perjalanan Wisata pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Dan proposal tugas akhir ini disusun untuk mendapatkan informasi, memperluas wawasan, serta untuk membandingkan ilmu yang didapatkan saat kuliah di Politeknik Negeri Bali dengan kenyataan yang ada di dunia industri melalui

ICS Travel Group, kemudian menjadikannya sebagai bahan referensi yang diharapkan dapat berguna di masa mendatang.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk menambah referensi baru yang bisa dijadikan bahan ide atau ilmu bagi seluruh mahasiswa program studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata tentang penanganan reservasi *Bundles Package* yang dapat dibaca di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi ICS Travel Group

Sebagai masukan bagi ICS Travel Group dalam upaya meningkatkan pelayanan terbaik yang akan diberikan kepada calon wisatawan serta untuk mengetahui hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam penanganan kasus tersebut.

D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

Ada beberapa metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dipergunakan antara lain:

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan secara langsung yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap objek penelitian. Selain itu metode observasi ialah metode yang akurat dan mudah dalam melakukan pengumpulan data serta bertujuan untuk menggali informasi dan memahami segala kegiatan yang berlangsung yang menjadi penelitiannya.

Dalam hal ini penulis melakukan observasi atau pengamatan secara langsung pada bagian reservasi *Luxury Escapes* di ICS Travel. Melalui pengamatan ini penulis bisa mendapatkan informasi secara lengkap dan jelas.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara ialah kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih, ada juga yang mendefinisikan metode ini merupakan suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur baik secara langsung maupun tidak langsung.

Seperti halnya yang dilakukan penulis untuk melakukan wawancara secara langsung kepada bagian reservasi *Luxury Escapes* dari ICS Travel Group untuk mengetahui informasi mengenai laporan yang akan dibahas. Dalam melakukan metode ini dibantu dengan mencatat jawaban dari yang telah dijawab oleh narasumber.

c. Metode Dokumentasi

Pada metode ini merupakan suatu proses untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk data, dokumen, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan dari *department Luxury Escapes* yang dapat mendukung dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir.

d. Metode Kepustakaan

Merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data dengan bantuan berbagai macam material yang ada dipustakaaan maupun dari sumber internet seperti dokumen, buku, majalah. Selain itu metode kepustakaan ialah metode yang mempelajari berbagai buku referensi

serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan proposal ini adalah deskriptif kualitatif yaitu mengamati atau meneliti suatu objek secara nyata dengan menjabarkan informasi secara sistematis ialah menjelaskan atau membuat data hasil pengamatan secara spesifik saat melaksanakan praktek kerja lapangan di ICS Travel Group.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian data yang digunakan dalam penulisan ini berupa metode informal dan formal, yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Metode informal

Metode analisis data ini menggunakan bahasa Indonesia yang baik, benar dan mudah dimengerti oleh pembaca. Serta yang berkaitan dengan penanganan Bundles Package menggunakan sistem yang digunakan oleh *Luxury Escapes*.

b. Metode formal

Metode ini didukung oleh penyajian hasil analisis data seperti: foto, gambar, tabel, beserta keterangan-keterangan yang penulis dapat dari perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas pada BAB IV mengenai penanganan reservasi Bundles Package oleh *Luxury Escapes* di ICS Travel Group, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan untuk menangani pemesanan service tersebut, diantaranya: tahap persiapan, sebelum memulai penanganan reservasi ada beberapa kegiatan yang harus dilakukan saat tiba di kantor seperti melakukan absensi, personal grooming, mempersiapkan dan membersihkan meja kerja serta menyalakan perangkat komputer.

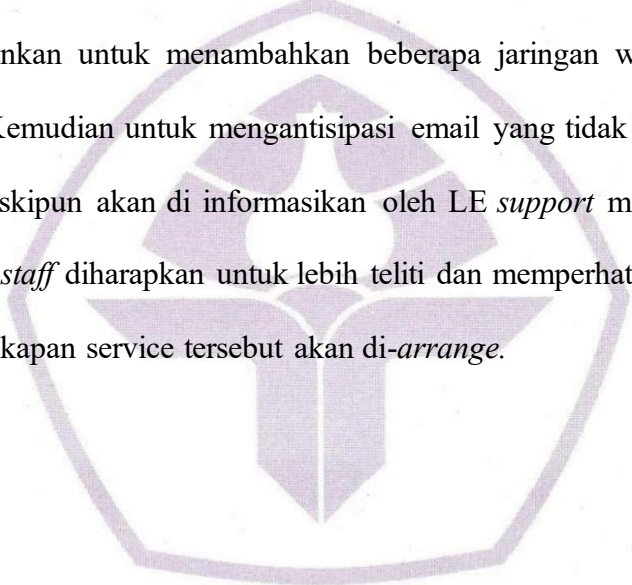
Selanjutnya pada tahap pelaksanaan staff reservasi melakukan beberapa hal seperti memeriksa *email* yang masuk, memahami isi dari *email* tersebut, export booking report melalui Vendor Portal, membuka sistem lainnya yaitu ICS Travel Quasar, serta memasukan *booking*-an ke sistem M-Travel. Kemudian pada tahap akhir yang dilakukan yaitu melakukan pemesanan layanan *VIP Airport* dan mengirimkan bukti konfirmasi kepada tamu untuk menginformasikan bahwa *booking*-an sudah diproses.

B. Saran

Selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) pada ICS Travel Group, penulis telah mendapatkan banyak pengalaman dalam menangani pemesanan Bundles Package. Adapun beberapa saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut:

Sebaiknya jika akan diadakan *maintenance* dari pusat usahakan jangan pada saat jam kerja, karena itu akan mengganggu operasional. Disarankan untuk melakukannya saat hari libur atau setelah pulang kerja, atau bisa menginformasikan sebelumnya kepada para *staff* jika akan diadakan *maintenance* agar bisa *follow up* bookingan yang diperlukan pada saat itu lebih awal.

Selanjutnya untuk menghindari tidak ada jaringan internet saat melakukan reservasi disarankan untuk menambahkan beberapa jaringan wifi pada masing-masing *floor*. Kemudian untuk mengantisipasi email yang tidak di *follow-up* saat *last minute*, meskipun akan di informasikan oleh LE *support* melalui *email* juga. Oleh sebab itu, *staff* diharapkan untuk lebih teliti dan memperhatikan *email* sesuai dengan tanggal kapan service tersebut akan di-*arrange*.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Camilleri, M. A. (2019). *Planning and Destination Marketing*. UK: Emerald Publishing Limited.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Ponorogo: Myria Publisher.
- H. Faizul Abrori, M. (2020). In M. R. Aqli, *Pariwisata Halal dan Peningkatan Kesejahteraan* (p. 15). Malang: Literasi Nusantara.
- Hendriyati, L. (2019). *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta*, 3.
- Kotler, P. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. UK: Emerald Publishing Limited.
- Luturlean, B. S. (2019). Dr. In *Strategi Bisnis Pariwisata* (p. 20). Bandung: Humaniora.
- Maghfira, Y. N. (2023). In M. Dr. Miko Andi Wardana. ST., *Pengantar Bisnis Pariwisata Perhotelan Food And Beverage Service Dan Pengembangan Destinasi Wisata* (pp. 15-16). Badung: CV. Intelektual Manifes Media.
- Nitami, M. M. (2021). *Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter* , 10.
- Oktarina, E. (2022). *Sistem Informasi Reservasi Home Stay Dan Wisata*, 13.
- Pomantow, M. L. (2022). *Analisis Perilaku Wisatawan Dalam Memilih Objek Wisata di Kota Manado*, 103.
- Raharjo, A. C. (2023). *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik Volume 4 No 1, Juni 2023 p-ISSN 2716-2990; e-ISSN 2745-8954. Pengaruh Pembangunan Infrastruktur Transportasi Dalam Mendukung Kunjungan Wisatawan Mancanegara Di Provinsi B*, 2.
- Ridwan, M., & Aini, W. (2019). *Perencanaan Pengembangan Daerah Tujuan Wisata*. 10-12.
- Wirawan, O. N. (2022). *Pengantar Pariwisata*. Badung: NILACAKRA.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI