

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMESANAN PAKET TOUR 4 HARI 3 MALAM
UNTUK *GROUP TOUR* OLEH *STAFF* RESERVASI
DISCOVA INDONESIA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Kadek Widia Ningsih
NIM 2015813031

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMESANAN PAKET TOUR 4 HARI 3 MALAM
UNTUK *GROUP TOUR* OLEH *STAFF* RESERVASI
DISCOVA INDONESIA



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Kadek Widia Ningsih

NIM 2015813031

PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023

**PENANGANAN PEMESANAN PAKET TOUR 4 HARI 3 MALAM
UNTUK *GROUP TOUR* OLEH *STAFF RESERVASI*
DISCOVA INDONESIA**

Oleh

Ni Kadek Widia Ningsih

NIM 2015813031

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM.
NIP 196208071990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Kema



Prof. Ni Made Ernawati, MA/ThM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



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
Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Kadek Widia Ningsih
NIM : 2015813031
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PEMESANAN PAKET TOUR 4 HARI 3 MALAM
UNTUK GROUP TOUR OLEH STAFF RESERVASI
DISCOVA 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, 07 Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama: Ni Kadek Widia Ningsih
NIM : 2015813031
Prodi : Usaha Perjalanan wisata

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya lah dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penanganan Pemesanan Paket *Tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh *Staff Reservasi Discova Indonesia.*”**

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuan dalam penyelesaian penulisan tugas akhir. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada Jurusan Pariwisata disampaikan 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 melaksanakan Praktik Kerja Lapangan.
3. Dr. Gede Ginaya, M.SI, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par, selaku ketua Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan masukan untuk menyusun penulisan Tugas Akhir.

5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku koordinator PKL Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan saran-saran, motivasi, dan memberi dukungan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
6. I Ketut Suparta, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi masukan, petunjuk dan nasehat yang sangat berguna pada saat menyusun dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
8. Ibu Janu selaku Senior *Leader* tim Reservasi, staf tim Reservasi, dan seluruh staf Discova Indonesia yang telah memberi izin untuk melaksanakan PKL serta bersedia memberikan bimbingan, arahan dan motivasi selama Praktik Kerja Lapangan yang dapat memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Orang tua, kakak dan teman-teman Kelas A D3 Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2020 yang banyak memberikan dukungan, motivasi dan doa untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini,

Dalam Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran sangat diharapkan untuk Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak yang terkait dalam kegiatan menyusun Tugas Akhir di dalam Jurusan Pariwisata.

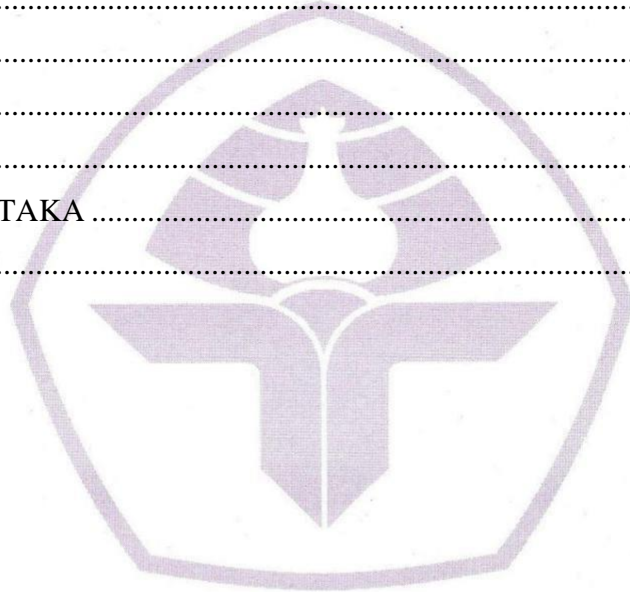
Badung, 07 Agustus 2023

Ni Kadek Widia Ningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
1. Tujuan Penulisan.....	6
2. Kegunaan Penulisan.....	7
D. Metodologi Penulisan.....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pengertian Pariwisata	10
B. Pengertian Biro Perjalanan Wisata	11
C. Pengertian Reservasi.....	12
D. Pengertian <i>Tour</i> atau Wisata.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	16
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan	16
1. Lokasi Perusahaan Discova Indonesia.....	16
2. Sejarah Perusahaan Discova Indonesia.....	17
B. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	20
1. Bidang Usaha Discova Indonesia	20

2. Fasilitas Perusahaan Discova Indonesia	22
C. Struktur Organisasi Perusahaan	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Pemesanan Paket <i>Tour</i> 4 Hari 3 Malam Untuk <i>Group Tour</i> Oleh Staf Reservasi Discova Indonesia	34
B. kendala Yang Dihadapi oleh Staf Reservasi Discova <i>Indonesia</i> Dalam Penanganan Pemesanan Paket <i>Tour</i> 4 Hari 3 Malam Untuk <i>Group Tour</i> Oleh Staf Reservasi Discova Indonesia Dan Cara Pemecahannya	52
BAB V.....	54
PENUTUP.....	54
A. Simpulan.....	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	17
Gambar 3. 2 Struktur Perusahaan	26
Gambar 4. 1 Penerimaan E-mail Pesanan Paket Tour Dari Agent Group Tour ..	37
Gambar 4. 2 Menerima E-mail Dari Tim Product Vietnam Untuk Mentukan Harga Tour.....	39
Gambar 4. 3 Menyampaikan Harga ke Agent Serta Melakukan Available Check Akomodasi	40
Gambar 4. 4 Melakukan Pemesanan ke Supplier: Akomodasi, Restoran, Transportasi Dan Objek Wisata	42
Gambar 4. 5 Menerima E-mail Rekonfirmasi Dari Supplier	43
Gambar 4. 6 Membuat Itinerary Pada Tour Plan	44
Gambar 4. 7 Mengirim Payment Harga ke Account Payable Team Asia.....	45
Gambar 4. 8 Membuat Detail Menu Yang Akan di Sampaikan ke Tour Guide..	47
Gambar 4. 9 Mengirim E-mail confirmation Letter Kepada Agent.....	48
Gambar 4. 10 Membuat Confirmation Letter	49
Gambar 4. 11 Membuat confirmation letter.....	50

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 New Booking Request Ms Nusa Penida.....	57
tappLampiran 2 Rooming List	58



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia nomer 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan menyebutkan bahwa keadaan alam, flora dan fauna sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa, serta peninggalan purbakala, peninggalan sejarah, seni, dan budaya yang di miliki bangsa Indonesia merupakan sumber daya dan modal pembangunan kepariwisataan untuk peningkatan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat sebagaimana terkandung dalam Pancasila dan pembukaan Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Indonesia merupakan negara yang banyak memiliki berbagai ragam suku, ras, budaya dan agama. Selain memiliki keanekaragaman budaya Indonesia juga memiliki keindahan alam yang dapat dijumpai di seluruh wilayah Indonesia. Indonesia merupakan negara yang mengembangkan sector pariwisata untuk mendongkrak devisa negara. Pertumbuhan pariwisata di Indonesia di didukung antara lain oleh kekayaan alam dan kebudayaan yang dimiliki. Kekayaan alam dan kebudayaan di Indonesia dapat di jumpai di berbagi pulau yang ada di Indonesia salah satunya yang sangat terkenal di Dunia pariwisata yaitu Pulau Bali, objek pariwisata di Bali yang dapat menarik wisatawan *domestic* maupun mancanegara seperti pantai, gunung dan tempat wisata budaya.

Bali di kenal dengan pulau dewata atau juga sering di sebut dengan pulau seribu pura karena Bali memiliki keunikan dan berbagai macam kebudayaan yang

membuat Bali layak dijadikan sebagai daerah tujuan wisata. Untuk mendukung sebagai daerah tujuan wisata Bali memiliki banyak akomodasi hotel, *restaurant*, transportasi, biro perjalanan wisata (BPW), objek wisata yang sangat unik dan keindahan alam yang masih sangat terawat. Dengan potensi yang dimilikinya Bali layak menjadi destinasi terbaik untuk di kunjungin karena mendapatkan Top 2 destinasi paling populer di dunia menurut Tripadvisor.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (Province Bali), 2022) mencatat kunjungan wisatawan mancanegara setelah covid-19 periode Juli 2022 sebanyak 246.504 kunjungan, kunjungan tersebut naik sebanyak 35,72% di bandingkan dengan periode bulan yang sebelumnya yang hanya tercatat sebanyak 181.625 kunjungan. Wisatawan yang berkunjung ke Bali pada bulan juli 2022 yang berasal dari Australia dengan kunjungan share sebesar 32,19%.

Peningkatan kunjungan wisatawan di Bali mengalami dampak yang sangat besar bagi masyarakat kerana ekonomi pun mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya setelah covid-19 yang sempat mengakibatkan dunia pariwisata mengalami penurunan kunjungan wisatawan. Dengan adanya peningkatan pariwisata pemerintah Bali telah melakukan berbagai upaya dalam memulihkan sector pariwisata, seperti mengembangkan protocol kesehatan dan melakukan vaksinasi bagi pelaku usaha pariwisata. Selain covid-19 sektor pariwisata di Bali juga menghadapi beberapa masalah seperti infrastruktur yang kurang memadai, masalah keamanan, dan masalah lingkungan. Namum pemerintah Bali telah berupaya untuk mengatasi masalah ini dengan berinvestasi

dalam infrastruktur pariwisata di Bali, serta meningkatkan keamanan dan pengelolaan lingkungan.

Peningkatan wisatawan yang berkunjung ke Bali membuat investor ingin mengembangkan usaha *travel agent* atau Biro Perjalanan Wisata (BPW) yang menyediakan paket – paket *tour* untuk berlibur ke Indonesia seperti: Bali, Yogyakarta, Lombok, NTT atau Labuan Bajo dan lain-lain. Salah satu perusahaan perjalanan wisata yang ada di Bali yang menyediakan paket *tour* dan banyak memiliki pengalaman menangani wisatawan dari mancanegara adalah Discova Indonesia yang sudah sering menangani *inbound tour* untuk wisatawan mancanegara yang pertama kali melakukan wisata ke Bali. Discova Indonesia salah usaha perjalan wisata yang mulai mengalami peningkatan dalam menangani pemesana paket *tour* yang akan membantu wisata untuk *booking* sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang di pesan oleh wisatawan dan Discova Indonesia juga berupaya memberikan pelayanan dan penanganan terbaik untuk wisatawan mancanegara, Discova Indonesia juga kerjasama dengan *agent – agent tour* luar negeri dari tempat wisatawan berasal, Discova Indonesia juga berkerjasama dengan *supplier – supplier* di bidang pariwisata seperti (*supplier restaurant, supplier hotel, supplier transportasi dan supplier atraktrasi wisata*).

Di perusahaan Discova Indonesia terdapat beberapa *department* yang menangani wisatawan mulai dari pemesanan paket *tour* sampai wisatawan kembali. Departemen tersebut antara lain Reservasi yang menangani wisatawan yang ingin memesan paket *tour*, *tour operation* yang menangani

driver dan *tour guide* untuk wisata yang memesan paket *tour*, *department accounting* yang bertugas mengatur keuangan dalam perusahaan.

Group Tour merupakan salah satu *tour* yang berasal dari Vietnam yang berkerjasama dengan tim *product* Vietnam bersama dengan tim reservasi Discova Indonesia. *Group tour* rutin mendatangkan pesanan untuk *group* dengan mempercayakan Discova Indonesia sebagai *agent* wisata yang akan menangani paket wisata liburan di Bali. *Group tour* merupakan perjalanan wisata yang dilakukan lebih dari 10 orang secara bersama-sama dalam suatu *package tour*. Terdapat *service* penanganan pemesanan yang disediakan dalam paket wisata untuk *goup tour* terdiri dari *airport pickup*, *tour excursions*, *hotel transfer*, dan *transfer-out*.

Adapun program dari *tour* dari *agent Group Tour* tersebut, antara lain, Tirta Gangga *tour*, Tirta Empul *tour*, blangsinga *waterfall tour*, *Waterblow tour*, Nusa Dua *Beach tour*, Uluwatu *Temple tour*, Batuan Temple dan Celuk Mas *Village tour*. Program ini merupakan kombinasi daya Tarik wisata yang ada di Pulau Bali, dengan memiliki keindahan alam, wisata religi, kebudayaan, tradisi, arsitektur dan hasil karya buatan manusia dalam satu paket *tour*. Dengan menyediakan paket *tour* tersebut wisatawan dapat menikmati keindahan alam yang ada di Pulau Bali walaupun hanya melakukan *tour* selama 4 hari 3 malam. Setelah kegiatan *tour* wisatawan akan melakukan lunch di restaurant dan saatnya kembali ke negara asal wisatawan, sebelum kembali kenegara asal staf reservasi akan memberikan bingkisan kepada wisatawan *group tour*.

Penangan untuk *group tour* berbeda dengan dari *tour group* yang lain yang biasa ditangani oleh staf reservasi Discova Indonesia. Pada umumnya, sebuah *group* yang akan melakukan *transfer* ke *airport* tidak mendapatkan bingkisan. Berbeda dengan *Group Tour*, saat akan melakukan *transfer* ke *airport* para wisatawan akan mendapatkan bingkisan dari staf reservasi Discova Indonesia yang berisikan oleh-oleh dari Bali sebagai tanda ucapan terimakasih telah mempercayai Discova Indonesia sebagai *agent travel* yang menangani paket *tour* untuk *agent group tour* selama melakukan wisata di Pulau Bali. Maka dari itu diperlukannya *driver* tambahan untuk menyerahkan bingkisan kepada wisatawan yang akan melakukan *departure*, dikarenakan untuk lokasi hotel dengan kantor Discova Indonesia yang berbeda.

Selama penanganan pemesanan paket *tour* untuk *Group Tour*, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh staf reservasi Discova Indonesia seperti terjadinya menambahkan *extra bad* pada tempat penginapan atau hotel, mengganti objek-objek wisata yang akan dikunjungi, melakukan *cancel* pada saat program *tour* sudah dibuat. Maka dari permasalahan tersebut diharapkan staf reservasi harus lebih meningkatkan komunikasi dengan *agent tour* agar tidak terjadinya *miscommunication* dalam penyusunan paket wisata serta dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para wisatawan yang akan memesan paket *tour*.

Department reservasi dalam suatu biro perjalanan wisata (BPW) sangat penting karena memudahkan konsumen atau wisatawan yang ingin berkunjung ke Bali untuk melakukan perjalanan wisata, mulai dari pemesanan paket *tour*,

pemesanan akomodasi, pemesanan transportasi dan pemesanan fasilitas yang lainnya. Sesuai dengan latar belakang tersebut tertarik untuk mengangkat judul “Penanganan Pemesanan Paket *Tour* 4 hari 3 malam Untuk *Group Tour* Oleh Staf Reservasi Discova Indonesia.”

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh Staf Reservasi Discova *Indonesia* dalam menangani pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia. dan bagaimana cara pemecahannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh Staf Reservasi Discova Indonesia dalam penanganan pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia. dan bagaimana cara pemecahannya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa adalah sebagai syarat kelulusan dalam menempuh studi program Pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali sebagai sumber landasan pengetahuan yang bisa menambah informasi dalam proses belajar mengajar khususnya mahasiswa Prodi Usaha Perjalanan Wisata (UPW) dalam menangani pemesanan paket *tour*.
- c. Bagi Perusahaan diharapkan sebagai masukan kepada perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan di masa yang akan datang

D. Metodologi Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

A. Metode Observasi

Yaitu Suatu metode pengumpulan data yang di perlukan dengan cara belajar dan mengamati secara langsung tata cara pemesanan Paket *Tour* untuk wisatawan oleh staf Reservasi.

B. Metode wawancara

Yaitu suatu metode penumpulan data dengan cara melakukan wawancara untuk memperoleh informasi dengan melakukan tanya jawab dengan beberapa responden melalui beberapa pertanyaan –

pertanyaan yang terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam hal ini menggunakan metode wawancara yang tidak terstruktur kepada Staf Reservasi dan semua staf yang terlibat langsung dalam menangani pemesanan Paket *Tour* untuk wisatawan *Group Tour*.

C. Metode Keperpustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan topik permasalahan yang akan dibahas yaitu berkaitan dengan materi pemesanan Paket *Tour* untuk wisatawan *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia. Selain dengan cara membaca buku pengambilan informasi juga dilakukan melalui mencari informasi di internet dari sumber – sumber informasi yang akurat dan relevan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan analisis yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah Teknik analisis deskriptif, yaitu pemaparan atau penguraian masalah yang dibahas secara sistematis dan terperinci sehingga dihasilkan Laporan yang lengkap dan utuh.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis.

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

A. Metode Informal

Yaitu metode penyajian analisis data yang digunakan dengan menggunakan kata – kata biasa.

B. Metode Formal

Yaitu metode penyajian analisis data yang akurat dan dapat di pertanggungjawabkan dengan menyajikan data – data tertentu seperti table, foto dan lain – lain. Metode ini di bantu dengan teknik penggabungan antara kata – kata dan tanda.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Bedasarkan dari pembahasan yang telah dijabarkan pada BAB IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Penanganan Pemesanaan Paket *Tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia melalui tahap persiapan seperti: mempersiapkan operasional, menyalakan *computer* dan membuka *e-mail*, dilanjutkan tahap pelaksanaan. Pada tahap pelaksanaan yang dikerjakan antara lain: menerima *e-mail* untuk pesanan paket *tour*, memahami isi *e-mail*, Menerima *e-mail* dari tim *product* Vietnam untuk menentukan harga *tour*, menentukan harga *tour* dari tim reservasi, menyampaikan harga ke *agent* serta melakukan *available check* akomodasi, melakukan pemesanan ke *supplier*: akomodasi, *restaurant*, transportasi dan tempat wisata, menerima *e-mail* rekonfirmasi dari *Supplier*, mengerjakan *itinerary* pada *tour Plan*, mengirim *payment* harga ke *Account Payable Team Asia*, membuat *detail menu*, membuat *confirmation letter* dan mengirimkan *e-mail* kepada *agent*, menerima konfirmasi dari *Operation* staf dan setelah selesai semua file akan diarsipkan pada *computer* dan semua tahapan dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku di Discova Indonesia.
2. Kendala yang dihadapi saat Penanganan pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Rfreservasi Discova Indonesia. Seperti sering terjadinya permintaan menambahkan *extra bad*, mengganti objek-

objek wisata, terkadang *agent* melakukan *cancel* pada saat program *tour* sudah dibuat, dan semua kendala bisa diselesaikan dengan baik.

B. Saran

Dalam kesempatan ini ingin memberikan saran kepada Discova Indonesia, sebagai perusahaan yang telah menyediakan tempat untuk melakukan praktek kerja Lapangan pada *section* reservasi dalam Penanganan pemesanan paket *tour* 4 Hari 3 Malam untuk *Group Tour* oleh Staf Reservasi Discova Indonesia. Sebagai berikut:

1. Jika wisata ingin menambahkan *extra bad* dan mengganti objek-objek wisata yang akan di kunjungi, diharapkan staf reservasi harus lebih meningkatkan komunikasi dengan *agent tour* agar tidak terjadinya *miscommunication* dalam penyusunan paket wisata.
2. Staf reservasi akan mengenakan biaya jika *agent* melakukan *cancel* pada hari saat hari *tour* dan jika *agent* melakukan *cancel* pada saat jauh hari sebelum program *tour* belum terlaksanakan maka tidak akan dikenakan biaya atau *cancelation fee*, maka untuk itu staf reservasi lebih mengingatkan *agent* dengan aturan yang sudah berlaku di Discova

Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- ariansyah, R. S. (2023). *Perancangan Aplikasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Rumah Makan Pindang Pegagan Menggunakan Bahasa Pemrograman Php & Mysql.*
- Utama, I. G. B. R (2017). *Buku pemasaran pariwisata.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Damardjati, R. S. (2010). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata Edisi Revisi.* Jawa Timur: PT.Pradnya Paramita.
- Kodhyat. (2014). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kurniansah, K. D. (2014). *Metode Penelitian dalam Bidang Kepariwisata.* Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mayasari, S. d. (2011). *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap. Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen.* Jurnal Ekonomi Bisnis Vol.16 No.1.
- Pranata. (2010). *Pengantar Pariwisata.* Jakarta: PT Gramedia Widisarana.
- Province), B. P. (2022, juli). *Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Juli 2022.*
<https://bali.bps.go.id/pressrelease/2022/09/01/717648/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali-juli-2022-.html>