

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PAKET TOUR EXPLORE NUSA  
PENIDA OLEH TOUR OPERATION PADA  
PT BUFFALO TOURS INDONESIA  
(DISCOVA INDONESIA) DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ida Ayu Wulan Prajna Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN PAKET TOUR EXPLORE NUSA  
PENIDA OLEH TOUR OPERATION PADA  
PT BUFFALO TOURS INDONESIA  
(DISCOVA INDONESIA) DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :  
Ida Ayu Wulan Prajna Dewi  
NIM 2015813070**

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

**PENANGANAN PAKET TOUR EXPLORE NUSA PENIDA  
OLEH TOUR OPERATION PADA PT BUFFALO TOURS  
INDONESIA (DISCOVA INDONESIA) DENPASAR**

Oleh :  
**Ida Ayu Wulan Prajna Dewi**  
NIM 2015813070

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M Par.**  
NIP 198901112019031015

Pembimbing II



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
NIP 196609191993031002

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua.



**Prof. Ni Made Ernawati, MATHM, 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](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 : Ida Ayu Wulan Prajna Dewi  
NIM : 2015813070  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PAKET TOUR EXPLORE NUSA PENIDA OLEH  
TOUR OPERATION PADA PT BUFFALO TOURS INDONESIA  
(DISCOVA INDONESIA) DENPASAR”**

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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



METERAI  
TEMPEL

Nama : Ida Ayu Wulan Prajna Dewi

NIM : 2015813070

Prodi : Usaha Perjalanan Wisata

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmatnya-Nyalah penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulis adalah mahasiswa dapat menyelesaikan salah satu syarat yang wajib dipenuhi oleh setiap mahasiswa sebelum menyelesaikan tugasnya di Politeknik Negeri Bali yaitu dengan melakukan Tugas Akhir yang merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir. Tugas Akhir sebagai salah satu usaha yang dilakukan guna mendekatkan mahasiswa ke industri dan memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang khususnya Jurusan Pariwisata program studi Usaha Perjalanan Wisata. Selain itu penulis juga dapat mencoba menerapkan dan membandingkan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada di lingkungan kerja.

Pada kesempatan ini, penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang ingin mengetahui lebih banyak tentang usaha perjalanan wisata di dunia industri yang penuh dengan prosedur dan perturan sehingga harus kita pahami. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat yaitu kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan

Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D, selaku ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Tugas Akhir.
3. Dr. Gede Ginaya, M.SI, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Tugas Akhir.
4. Dr. I Made Budiasa, M.Par selaku ketua Prodi Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan penulisan 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 pada menulisan dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T., M.Par. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah banyak memberi masukan, petunjuk dan nasehat yang sangat berguna pada saat menyusun Tugas Akhir.
7. Drs. I Wayan Basi Arjana, MTHM selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah banyak memberi masukan, petunjuk dan nasehat yang sangat berguna pada saat menyusun Tugas Akhir.
8. Seluruh dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan perkuliahan serta nasihat-nasihat selama penulis menjadi mahasiswa Politeknik Negeri Bali.

9. Ibu Ayu *Country Manager Discova*, Ibu Diah sebagai *Peoplework Leader*, Ibu Seruni selaku Ketua dari *Tim Operation*, Kak Yudi selaku *Senior Leader Tim Operation*, Kak Harrys selaku staf *Tim Operation*, Kak Eko selaku staf *Tim Operation*, Kak Gus Win selaku staf *Tim Operation*, Kak Jessica selaku staf *Tim Operation*, dan seluruh staf Discova Indonesia, yang telah banyak membantu memberikan ilmu dan informasi data selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan guna menyusun Tugas Akhir ini.
10. Keluarga, teman-teman dan rekan-rekan di Discova Indonesia yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Orang tua, keluarga, pacar, sahabat, dan teman-teman dari kelas A D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan bantuan dukungan, motivasi, dan doa kepada penulis dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna untuk menyempurnakan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua bantuan yang telah diberikan dari beberapa pihak, dan penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi yang memerlukan suatu saat nanti.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN SURAT BEBAS PLAGIAT.....</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 TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>4</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir.....</b>	<b>5</b>
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
<b>D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
<b>A. Pengertian Pariwisata .....</b>	<b>8</b>
<b>B. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....</b>	<b>9</b>
<b>C. Pengertian Paket <i>Tour</i> .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Jenis-Jenis Paket <i>Tour</i> .....</b>	<b>10</b>
<b>E. Pengertian <i>Tour Operation</i> .....</b>	<b>12</b>
<b>F. Pengertian Penanganan .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>14</b>
<b>A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....</b>	<b>14</b>
1. Lokasi Perusahaan.....	14
2. Sejarah Perusahaan.....	15
<b>C. Bidang Usaha dan Fasilitas.....</b>	<b>19</b>
1. Bidang Usaha .....	19
2. Fasilitas Discova Indonesia .....	25
<b>D. Struktur Organisasi .....</b>	<b>32</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
<b>A. Penanganan Paket <i>Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation</i></b>	
<b>Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar .....</b>	<b>37</b>
1. Tahap Persiapan <i>Tour</i> .....	37
2. Tahap Penanganan Sebelum <i>Tour (Pre Trip)</i> .....	39
3. Tahap Pelaksanaan <i>Tour (Trip)</i> .....	44
4. Tahap Penyelesaian <i>Tour</i> .....	49

**B. Kendala-Kendala yang Dihadapi Saat Menangani Penanganan Paket  
Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours  
Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar ..... 51**

**BAB V PENUTUP.....54**

**A. Simpulan..... 54**

**B. Saran..... 57**

**DAFTAR PUSTAKA**



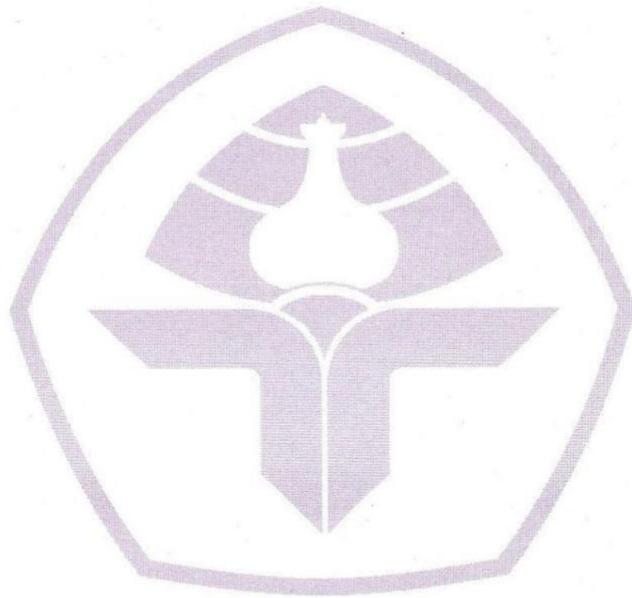
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Maps Discova Indonesia .....	14
Gambar 3.2 Logo Discova Indonesia.....	155
Gambar 3.3 Tailor-Made Travel Dicova Indonesia .....	21
Gambar 3.4 Group Travel Discova Indonesia.....	21
Gambar 3.5 Educational Travel Discova Indonesia.....	22
Gambar 3.6 MICE Discova Indonesia .....	23
Gambar 3.7 Days Tours Discova Indonesia.....	24
Gambar 3.8 Tranfers Discova Indonesia.....	25
Gambar 3.9 Bangunan Discova Indonesia .....	27
Gambar 3.10 Mesin Fotocopy dan Printer .....	27
Gambar 3.11 Mesin Laminating .....	28
Gambar 3.12 Telepon Kantor.....	28
Gambar 3.13 Computer .....	29
Gambar 3.14 Ruang Meeting .....	30
Gambar 3.15 Ruang Makan dan Pantry .....	30
Gambar 3.16 Ruang Istirahat .....	31
Gambar 3.17 Toilet .....	31
Gambar 3.18 Struktur Organisasi Operation Discova Indonesia.....	32
Gambar 4.1 Pakaian Discova .....	39
Gambar 4.2 Penjemputan Tamu Discova.....	40
Gambar 4.3 Persiapan Voucher.....	41
Gambar 4.4 Menelpon Supplier .....	42
Gambar 4.5 Voucher Tour Discova Indonesia.....	43
Gambar 4.6 Prepare Petty Cash .....	44
Gambar 4.7 Penjemputan Tamu.....	45
Gambar 4.8 Kelingking Beach.....	46
Gambar 4.9 Broken Beach .....	47
Gambar 4.10 Angel Billabong .....	47
Gambar 4.11 Amok Sunset .....	48
Gambar 4.12 Crystal Bay .....	49
Gambar 4.13 Clearance Advance Cash Guide.....	50
Gambar 4.14 Bukti Pembayaran Tour .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Employee Facilities.....	26
-------------------------------------	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata sering dikaitkan dengan pulau Bali dikarenakan Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata yang populer di Indonesia. Bahkan sudah terkenal di mancanegara sehingga mampu mengundang banyak wisatawan, baik wisatawan asing atau mancanegara maupun wisatawan domestik untuk menikmati keindahan pulau Bali.

Pariwisata merupakan suatu sektor penting bagi perekonomian Indonesia. Berbagai usaha jasa pariwisata terus dikembangkan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya pengoptimalan sumber daya alam untuk menunjang kemajuan industri di bidang pariwisata di Indonesia. Untuk menjawab tujuan tersebut maka dibutuhkan sistem pendidikan baik sehingga mampu membekali generasi penerus dengan pengetahuan, keterampilan maupun praktek guna mengefisienkan waktu dan memiliki suatu keterampilan yang sangat di butuhkan di dunia pariwisata untuk sekarang, maupun kedepannya.

Dengan meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali, tentu itu merupakan tantangan yang cukup berat bagi seluruh masyarakat Bali maka dari itu membuat Bali harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana untuk mendukung dan meningkatkan pariwisata Bali. Sarana dan prasarana akomodasi pariwisata seperti hotel, restaurant, dan transportasi.

Pariwisata sangat dipengaruhi oleh keadaan dari tempat berjalannya wisata tersebut. Indonesia dan beberapa negara sempat mengalami suatu musibah yang disebut dengan “Pandemi *Covid-19*.” Hal ini membuat guncangan yang sangat besar pada seluruh lini kehidupan, salah satunya yaitu pada sektor pariwisata. Terjadinya Pandemi *Covid-19* ini membuat banyak perubahan yang signifikan pada tatanan kehidupan di dunia.

Saat ini keadaan pariwisata sudah berangsur membaik dan kembali karena Pandemi *Covid-19* sudah dinyatakan usai. Tetapi walaupun sudah membaik bukan berarti pariwisata sudah berjalan selancar sebelumnya, tentu saja banyak yang masih perlu diperbaiki agar dapat berjalan sebagaimana mestinya dan sesuai dengan aturan-aturan sebelumnya. Pada saat keadaan pasca pandemi seperti ini keberadaan Biro Perjalanan Wisata (BPW) sangatlah penting karena sebagai perantara atau penghubung wisatawan dengan pihak penyedia layanan pariwisata.

Bali merupakan salah satu daya tarik wisata terbaik yang ada. Di Bali banyak Biro Perjalanan Wisata yang menawarkan produk pariwisata kepada wisatawan yang datang. Produk yang ditawarkan sangatlah beragam, menarik, dan pastinya selalu terkini setiap harinya. Salah satu Biro Perjalanan yang terkenal di Bali adalah Discova Indonesia yang beralamat di Jl. Tirta Ening No.9X, Sanur, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80228.

Discova Indonesia yang selalu berusaha dalam memberikan pelayanan jasa terbaik bagi wisatawan yang ingin melakukan liburan dan perjalanan wisata tak terlupakan. Para pelanggan di Discova Indonesia berasal dari berbagai kalangan,

diantaranya adalah wisatawan Asia, wisatawan Eropa dan lainnya. Biro Perjalanan Wisata ini merupakan salah satu Biro Perjalanan Wisata yang besar dan terpercaya.

Discova Indonesia memiliki beberapa department seperti *reservation executive, product executive, product loading, taylor made, accounting executive, contracting, people work executive, airport operations executive, IT, Operation executive (touring and fleet*. Pada Discova Indonesia juga terdapat department operations dibagian ini terdapat 2 bagian yaitu operations executive dan operations

fleet executive. *Touring Executive (Operations Executive)* memainkan peran penting dalam keberhasilan menjalankan semua tur Discova. Sebagai bagian dari *tour team, Touring Executive* adalah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa

semua *staff* lapangan dan mitra yang terlibat langsung dalam pemesanan melaksanakan standar operasional dan persyaratan yang akan mendorong kepuasan dan produktivitas pelanggan. *Operatoions Fleet Executive*, secara operasional peran bertanggung jawab untuk menugaskan dan mengelola armada, menangani

masalah operasional, dan terus memberikan umpan balik kepada manajemen mengenai risiko dan kemungkinan peningkatan cara kami mengoperasikan produk kami.

Discova Indonesia memiliki beberapa paket tour yang akan ditawarkan kepada *customer* seperti paket Bali Instagram *Trail Tour*, Kintamani Barong & Tegallalang *Terrace Tour*, GWK *Cultural Park & Uluwatu Kecak Dance Tour Private*, dan *Explore Nusa Penida Tour*. Paket *Explore Nusa Penida Tour* merupakan paket *tour* yang masih dikatakan cukup baru untuk saat ini. Walaupun termasuk paket *tour* baru tetapi paket ini merupakan paket *tour* yang paling banyak

diminati saat ini. Dalam sehari *booking-an* paket *tour* untuk *Explore Nusa Penida Tour* mencapai 3-5 *booking-an*, pernah sesekali dalam sehari *booking-an* untuk *Explore Nusa Penida Tour* mencapai 8 *booking-an*. Sehingga dapat dikatakan kurang lebih dalam seminggu bisa mencapai 35 *booking-an* untuk *Explore Nusa Penida Tour* ini. Nusa penida memiliki daya tarik dari pulau itu sendiri yaitu sebuah pulau yang berada di tengah laut biru dan Nusa penida juga memiliki julukan “ *The Blue Paradise Island* “ , dengan istilah di atas maka dapat saya simpulkan bahwa pulau ini memiliki destinasi wisata yang unik dan lautan biru yang indah serta tidak ada duanya di Bali bahkan di Indonesia. Sehingga hal ini tentunya sangat menarik minat wisatawan mancanegara untuk berwisata disini. Selain itu Nusa penida sudah siap dalam bidang transportasi dalam menjamu wisatawan yang datang berwisata.

Berdasarkan penjelasan serta uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat salah satu paket *tour* sebagai topik tugas akhir dengan judul “Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar.”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan dan uraian latar belakang di atas maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar?

2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dan cara mengatasinya dalam Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar?

### **C. Tujuan dan Kegunaan Tugas Akhir**

#### 1. Tujuan

- a. Untuk menelaah bagaimana Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar.
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar.

#### 2. Kegunaan

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali dan Jurusan Pariwisata

Sebagai sumber informasi dan landasan dalam meningkatkan proses belajar mengajar, selain itu juga menjadi acuan atau referensi baru yang digunakan di Politeknik Negeri Bali sehingga nantinya akan bermanfaat bagi Mahasiswa.

- b. Bagi Penulis

Tugas Akhir ini sebagai salah satu persyaratan bagi mahasiswa Diploma 3 Usaha Perjalanan Wisata untuk menyelesaikan pendidikannya di Politeknik Negeri Bali dan juga sebagai perbandingan mengenai penerapan teori yang diperoleh pada saat kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat di dunia kerja.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dan tolak ukur bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan serta kinerja dalam perusahaan dalam menangani tour-tour selanjutnya.

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat metode dan teknik dalam pengumpulan data. Metode-metode dan teknik tersebut yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati, mempelajari, melibatkan diri secara langsung dalam proses Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran serta dokumentasi berupa gambar yang ada di lapangan maupun kantor.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu cara memperoleh data untuk mendapat informasi serta mencapai tujuan penelitian yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara tatap muka atau tanya jawab langsung dengan responden seperti beberapa *staff operation* dan *staff* lain yang terlibat dalam proses Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar.

### c. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan adalah suatu metode dalam pengumpulan data dengan cara membaca literatur, buku-buku, maupun sumber tertulis yang ada terkait dengan permasalahan yang diangkat. Metode ini dibantu dengan teknik mencatat.

## 2. Metode dan Teknik Analisi Data

Metode yang digunakan penulis untuk menyusun tugas akhir ini yaitu menganalisis data dengan teknik analisi deskriptif, dimana hal ini dapat diartikan dengan memaparkan atau menggambarkan data yang sudah didapat selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Discova Indonesia, sehingga mampu menjelaskan permasalahan secara terperinci. Dalam hal ini topik yang dipaparkan yaitu mengenai Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar. Metode ini dibantu dengan teknik pemaparan atau deskriptif.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu :

### a. Metode Informal

Metode informal merupakan suatu metode yang cara penyajian dalam menganalisis datanya menggunakan kata-kata biasa.

### b. Metode Formal

Metode formal merupakan suatu metode yang memaparkan analisis data berupa tanda-tanda, lambang, foto, maupun tabel. Dalam metode ini memadukan antara kedua metode yaitu dengan penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan bahwa Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar ada beberapa tahapan yang dilakukan oleh *operation staff*, yaitu sebagai berikut:

1. Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar

- a. Tahap Persiapan Tour

Pada tahap persisapan yang perlu diperhatikan yaitu mengenai pakaian yang digunakan selama memandu *tour*. Di Discova memiliki pakaian dengan tulisan dan logo dari Discova. Dalam persiapan pekerjaan dilakukan pengecekan mengenai *booking-an* soal *tour* yang akan dilaksanakan, mengenai *tour* yang akan dilaksanakan dicek melalui *tour plan*. Selain itu juga perlu untuk mengingatkan kembali kepada tamu mengenai *tour* dan apa saja kelengkapan yang harus dibawa.

- b. Tahap Penanganan Sebelum *Tour (Pre-Trip)*

Tahap penanganan sebelum *tour (pre trip)* dilakukan dengan menjemput tamu ke *airport* kemudian diantar menuju ke hotel. Kemudian IDS menawarkan paket *tour* kepada tamu, jika tamu tertarik dan setuju maka IDS akan melaporkan ke *operations teams* untuk memproses program *tour* yang dipesan. Hal yang disiapkan yaitu dari mencari *guide*, *driver*, menyiapkan *supplier*, pembuatan *voucher*, *prepare cash advance* selama *tour*.

c. Tahap Pelaksanaan *Tour*

Tahap pelaksanaan *tour* yang dilakukan oleh *operation staff* adalah menghubungi *guide*, dan menghubungi divisi transport untuk kesiapan *driver* yang digunakan untuk *tour* dan menghubungi kembali hotel tempat tamu menginap untuk mengkonfirmasi kembali mengenai *tour* yang akan dijalankan. Lalu dilanjutkan dengan pelaksanaan penjemputan tamu di hotel kemudian diantar menuju ke pelabuhan untuk melakukan proses *check-in*. Setelah semua selesai kemudian melakukan *tour* di Nusa Penida.

d. Tahap Penyelesaian

Sehari hari setelah kegiatan wisata, *tour guide* harus melaporkan proses perjalanan dari penjemputan hingga mengantar tamu ke hotel ke *operation department* laporan dapat dikirim dari panggilan telepon atau dapat dilaporkan langsung ke kantor Discova Indonesia. Hal ini juga bisa menjadi bahan evaluasi dari *operation staff* ke *tour guide*, untuk mengantisipasi keluhan dari para tamu. Mengembalikan dokumen yang dibawa saat *tour* berlangsung untuk dijadikan arsip, dan *tour guide* memberikan semua bentuk pembayaran yaitu *cash advance* *cash guide* berupa tiket masuk dan tiket parkir ke *accounting* untuk diproses lebih lanjut.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar

a. Tour Guide Tiba-Tiba Sakit

Dalam hal ini *tour guide* yang tiba-tiba sakit harus melaporkan ke *operations team* agar dicarikan *guide* pengganti untuk nantinya akan dilakukan proses pencarian *guide* pengganti. *Operations staff* akan mencarikan *guide* lain yang bisa menggantikan *guide* yang sedang sakit. *Operation staff* akan menghubungi *guide-guide* yang bertugas saat *transfer-in* atau saat *transfer-out* kemudian akan diganti tugaskan menjadi pengganti dari *tour guide* yang tiba-tiba sakit. Setelah itu *operations staff* harus membuat *guide voucher* baru sesuai dengan nama *tour guide* yang meng-*handle*.

b. Cuaca Buruk

Cuaca yang kadang tidak menentu terkadang menjadi hambatan tersendiri, karena cuaca yang awal mulanya panas tiba-tiba hujan deras, terkadang pula kondisi angin yang tiba-tiba tidak bersahabat, sehingga membuat *tour guide* dan tamu harus berusaha menyesuaikan dengan kondisi yang terjadi. Peran *tour guide* dan *operations staff* diperlukan, mereka harus saling berkoordinasi dan menyiapkan segala sesuatu kemungkinan apabila terjadi hujan, seperti menyiapkan payung dan jas hujan.

c. Kesalahan Teknis

Kesalahan teknis saat menjalankan *tour* tentu dapat terjadi kapan saja, misalnya:

- 1) Pada saat melakukan *tour explore* nusa penida dengan menggunakan *boat*. Saat perjalanan sudah dimulai tiba-tiba terjadi kerusakan mesin pada *boat* yang digunakan sehingga membuat *boat* beserta para penumpang terjebak di tengah

laut. Hal ini sungguh berdampak bagi kelancaran jalannya *tour*, misalnya dari segi waktu tentu hal ini membuat *tour* menjadi terlambat dan tidak sesuai dengan rencana atau jadwal yang sudah ditentukan.

- 2) Peran *tour guide* dan *operations staff* diperlukan, mereka harus saling berkoordinasi dan menyiapkan segala sesuatu kemungkinan yang terjadi. Selain itu juga selama terjadinya kendala teknis *tour guide* bersama tamu untuk menenangkan sembari memberikan penjelasan mengenai apa yang sedang terjadi.

## **B. Saran**

Setelah penulis mengamati langsung prosedur Penanganan Paket Tour Explore Nusa Penida Oleh Tour Operation Pada PT Buffalo Tours Indonesia (Discova Indonesia) Denpasar, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Lebih meningkatkan lagi komunikasi antara *operation staff* dengan *staff* lainnya terutama pada divisi reservasi dan transport. Selain itu juga perlu memperhatikan komunikasi antara *operation staff* dengan *guide* maupun dengan *agent* yang telah memiliki kerjasama dengan Discova Indonesia hal ini dilakukan agar tidak terjadinya kesalahan yang dapat berakibat fatal, agar tidak terjadi *miss-communication* dan agar dapat menyelesaikan masalah yang terjadi dengan mencari jalan keluar bersama-sama.
2. Selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang professional dalam menangani wisatawan agar dapat mengurangi *complain* dari wisatawan.
3. Meningkatkan persiapan saat terjadi kendala seperti *tour guide* sakit dengan menyiapkan *tour guide* yang bisa dihubungi sebagai pengganti, selain itu jika

terjadi cuaca buruk agar dapat memberikan pilihan kepada tamu seperti *reschedule* mengenai *tour* atau memberi *optional tour* lain, dan jika terjadi kesalahan teknis diberikan penjelasan atau kompensasi kepada tamu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati, R.S. (1973). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata* Jakarta: Pradnya Paramita.
- Holloway, J. Christopher, Claire Humphreys, dan Rob Davidson. (2009). *The Business of Tourism eight edition book*. UK: Prentice Hall.
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Judiseno. (2017). *Branding Destinasi dan Promosi Pariwisata*. Jakarta: Gramedia.
- Muljadi. (2009). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Jakarta: PT Rajagrafindo.
- Nuriata. (2014). *Perencanaan dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata: Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Pendit, N. S. (1990). *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Poerwadarminta. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Suryadana. (2013). *Perjalanan Wisata*. Jakarta: PT Sinar Karya.
- Triyuni. (2011). *Dunia Kepariwisataan*. Jakarta: PT Sinar Harapan.
- Yoeti. (2006) *Tours and Travel Management*. Jakarta: Pradnya Paramita.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI