

TUGAS AKHIR

PENANGANAN RESERVASI *TRANSFER-IN* OLEH PT.BUFFALO (DISCOVA) DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Fanya Amendy

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**Penanganan Reservasi *Transfer-In* Oleh
PT. Buffalo (Discova) Denpasar**



POLITEKNIK NEGERI BALI

By

**Fanya Amendy
NIM 2015913046**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN RESERVASI *TRANSFER-IN* OLEH PT.
BUFFALO (DISCOVA) DENPASAR**

Oleh

Fanya Amendy

NIM 2015813046

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

Disetujui oleh

Badung, 18 Juli 2023
Pembimbing II,

Pembimbing I,

Drs.I Bast Arjawan, MITHM.

NIP. 19620807199003100.

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

NIP. 196608301992031003

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ljauwati, MAJ M., Ph.D

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN POLITEKNIK
NEGERI BALI JURUSAN PARIWISATA**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax.701128Laman:www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fanya Amendy

NIM 2015813046

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“Penanganan Reservasi *Transfers-In*
Oleh PT.Buffalo Tours (Discova) 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 di gunkana sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Fanya Amendy
NIM : 2015813046
Prodi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Tiada kata lain yang dapat mewakili perasaan saya saat ini kecuali rasa syukur. Untuk itu, saya ucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada Tuhan yang Maha Esa atas berkah dan rahmat-nya, saya dapat menyusun proposal ini dengan lancar. walau terdapat beberapa kendala, dengan petunjuknya saya dapat melaluinya sehingga tugas akhir praktik kerja lapangan berjudul “Penanganan Reservasi Transfer-in Oleh PT. Buffalo Tours (Discova) Denpasar” ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Tugas ini di susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi pendidikan Diploma III pada program studi Usaha Perjalanan wisata, jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis juga hendak menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga laporan in dapat selesai. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada.

1. I Nyoman Abdi, SE, M. eCOM selaku Direktur Politeknik Negeri Bali karena telah memberikan kesempatan serta fasilitas selama menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memudahkan segala bentuk perizinan serta memberikan bimbingan dan

motivasi kepada penulis dalam menuntut ilmu di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

3. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, yang telah memberikan dukungan serta masukan selama penulisan tugas akhir.

4. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata, atas segala fasilitas, dukungan, serta masukan yang diberikan.

5. Drs. I Basi Arjanan, MITHM. sebagai dosen pembimbing I saya saat PKL, yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini

6. I Ketut Suparta S.H,M.H sebagai dosen pembimbing I saya saat PKL, yang telah sabar dan bersedia meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini

7. Bapak Muhamad Nova, M.Pd. sebagi Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Pariwisata di Program Studi D3 Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan pengarahan persiapan Praktik Kerja Lapangan dan tidak berhenti dan tidak bosan menyemangati mahasiswa agar tetap semangat dalam Menyusun tugas akhir

8. Kak Kezia Averille selaku Leader dari team reaservation Singapore & Malaysia. telah membantu mengarahkan, memberi banyak bimbingan dan telah sabar dalam mendidik penulis hingga dapat mengerti detail bekerja di bagian reservasi &

operasi

9. Team Singapore & Malaysia telah mengajarkan penulis banyak sekali ilmu dari reservasi & operasi sehingga penulis dapat mengerti dan mendapatkan banyak sekali ilmu dan informasi untuk Menyusun laporan ini, dan telah mempercayakan penulis dengan tanggung jawab yang sangat berharga.

10. Orang tua

Menjadi motivasi terbesar penulis dan telah memberikan banyak sekali doa hingga penulis dapat banyak solusi dan keberkahan dalam Menyusun laporan ini

Penulis menyadari masih terdapat banyak sekali kekurangan dalam penyajian Laporan PKL ini. oleh karena itu mohon maaf apa bila ada kata yang kurang berkenan. Penulis pun sangat terbuka dengan kritik dan saran yang di berikan oleh pembaca. Terimakasih atas segala dukungan yang di berikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Badung, Mei 2023

Fanya Amendy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir.....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II	8
LANDASAN TEORI	8
A. Pengertian Penanganan.....	8
B. Biro Perjalanan Wisata.....	8
C. Transfer	11
D. Sistem Tour Plan.....	12
E. Istilah-istilah yang terdapat pada proses penanganan reservasi <i>transfer-in</i> di Malaysia oleh PT. Bufflo Tours (Discova) Denpasar.....	12
BAB III	15
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	15
A. Lokasi dan Sejarah	15
B. Visi dan filosofi perusahaan	16
C. Bidang Usaha dan Fasilitas.....	18
D. Fasilitas Perusahaan Discova Indonesia	20
E. Struktur Organisasi & Tanggung Jawab <i>Reservation Excecutive</i>	21
BAB IV	26
PEMBAHASAN	26

A. Penanganan Reservasi <i>Transfers-In</i> Di Malaysia Oleh PT. Buffalo Tours (Discova) Denpasar	26
1. Sebelum Penangan Reservasi.....	28
2. Tahap Penanganan Reservasi.....	30
3. Pembayaran Tagihan Kepada Pihak Supplier	43
B. Kendala yang dihadapi dalam Penanganan Transfer-in Oleh PT. Buffalo Tours (Discova) Denpasar dan Cara mengatasinya.....	43
BAB V	46
KESIMPULAN & SARAN	46
A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48
DAFTAR LAMPIRAN	49



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

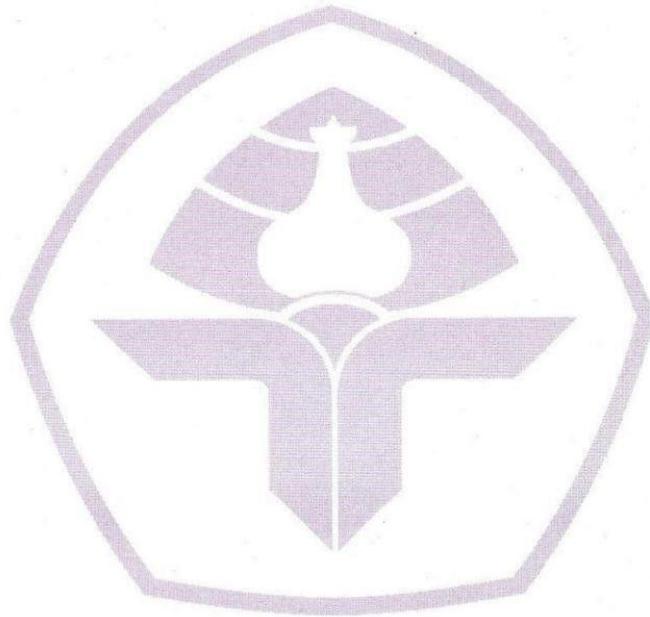
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Logo Discova.....	18
Gambar 3 2 Struktur Organisasi Tim Singapur & Malaysia Discova.....	24
Gambar 4 1 Tampilan login web New Booking Service	31
Gambar 4 2 Tampilan Website New Booking Service	31
Gambar 4 3 Tampilan web new booking service setelah file telah di upload	32
Gambar 4 4 Tampilan layar komputer saat mengecek file PDF dengan data pada sistem tour plan	33
Gambar 4 5 Tampilan setelah login Tour Plan.....	34
Gambar 4 6 Tampilan setelah login sistem Tour plan	35
Gambar 4 7 Tampilan saat data telah diinput kedalam sistem Tourplan.....	35
Gambar 4 8 Tampilan pilihan menu dari Tour plan	36
Gambar 4 9 Tampilan setelah mengeklik menu <i>Documentation</i>	37
Gambar 4 10 tampilan setelah mengeklik ikon <i>Generate message</i>	37
Gambar 4 11 Format form booking-an yang akan di kirimkan ke supplier	38
Gambar 4 12 Pemberitahuan booking telah terkonfirmasi oleh supplier	40
Gambar 4 13 Bukti yang dikirimkan supplier jika booking telah terkonfirmasi	40
Gambar 4 14 Driver detail yang akan dikirimkan supplier H-1 penjemputan wisatawan	41

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

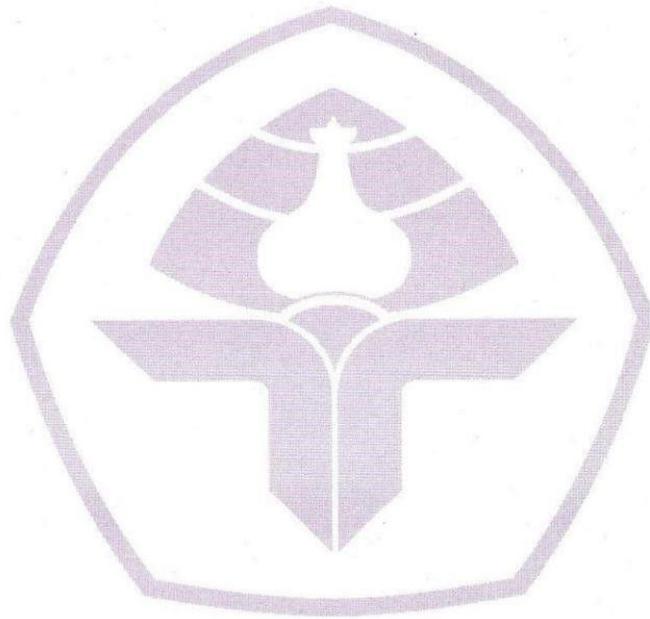
Lampiran 1 Email yang dikirimkan Agen untuk reservasi baru	49
Lampiran 2 Dokumen manifest dalam format Excel.....	49
Lampiran 3 Dokumen manifest dalam format PDF	50
Lampiran 4 Email konfirmasi untuk wisatawan yang menggunakan layanan transfer-in	51



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Reservation Excecutive..... 27



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Sinaga (2010:12) pariwisata merupakan perjalanan terencana yang dilakukan secara individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan. Pariwisata menjadi *trend* dari masyarakat modern saat ini. Banyak dari masyarakat dalam maupun luar negeri senang melakukan perjalanan untuk mengunjungi tempat-tempat yang memiliki destinasi yang menarik dalam segi keindahan alam maupun keunikan budayanya hal ini bertujuan untuk mendapatkan edukasi, meredakan stress, menikmati keindahan alam, dan berinteraksi dan bersosialisasi dengan masyarakat. Istilah yang sering digunakan pada saat ini adalah *travelling*.

Pariwisata memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Hal ini dapat dilihat dari daerah yang memiliki potensi pariwisata yang besar diberikan pembangunan infrastruktur yang lebih baik lagi. Pembangunan infrastruktur ini dilakukan agar destinasi tersebut tidak mengecewakan bagi wisatawan.

Kemudian sektor pariwisata sangat membantu dalam mengurangi jumlah angka pengangguran. Dengan banyaknya usaha di bidang wisata seperti hotel, destinasi wisata, agen usaha perjalanan wisata dan lainnya maka akan terbukalah berbagai lapangan pekerjaan bagi masyarakat setempat.

Terdapat beberapa jenis usaha di bidang pariwisata salah satunya adalah usaha biro perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan wisata adalah usaha yang menangani, mengatur, menyediakan, memberikan pelayanan bagi individu atau kelompok yang ingin melakukan perjalanan wisata. Salah usaha di bidang biro perjalanan wisata yang terdapat di daerah Bali, Indonesia yaitu PT. Buffalo Tours (Discova). Discova merupakan usaha di bidang pengelola destinasi atau *Destination Management Company* (DMC) yang kegiatannya berfokus pada pelayanan dalam kegiatan berwisata. Discova merupakan gabungan dari 2 perusahaan travel terbesar di Meksiko dan Asia yaitu *Olympus Tour* yang berlokasi di Meksiko dan *Buffalo Tours* yang berlokasi Asia. Pelayanan yang ditangani oleh perusahaan ini beragam seperti *tailor made tour*, *ready made tour*, *group tour*, *education tour*, MICE dan *transfer*.

Pelayanan yang banyak ditangani di Discova adalah pelayanan *transfer-in*, yaitu pelayanan penjemputan tamu dari bandara untuk diantar ke hotel tempat menginap. Berdasarkan kondisi tersebut penulis tertarik untuk mengungkap proses penanganan reservasi *transfer-in* oleh PT. Buffalo Tours (Discova) Denpasar

sebagai judul tugas akhir. Penulis akan berfokus pada proses penanganan reservasi *transfer-in* di wilayah Malaysia, yang mana dalam proses penanganan *transfer-In* di Malaysia membutuhkan pihak ke-3 (supplier) untuk menjalankan layanannya, sebab Perusahaan Discova di Malaysia tidak memiliki transportasi sendiri untuk melakukan pelayanan *transfer-In*. Hal tersebut menarik bagi penulis untuk menjadikan proses reservasi *transfer-In* di Malaysia sebagai pembahasan dari tugas akhir ini, Karena ternyata perusahaan biro perjalanan tetap dapat memberikan jasa layanan transportasi walau tidak memiliki fasilitas transportasi sendiri dengan bantuan dari pihak ke-3 (*Supplier*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka penulis menemukan perumusan masalah yang akan menjadi bahan pembahasan dalam laporan tugas akhir sebagai berikut :

1. Bagaimanakah proses penanganan reservasi *transfer-in* dari bandara ke hotel di malaysia oleh PT. *Buffalo Tours* (Discova) Denpasar ?
2. Apakah kendala yang sering dihadapi dalam proses penanganan reservasi *transfer-in* dari bandara ke hotel di malaysia oleh PT. *Buffalo Tours* (Discova) Denpasar dan bagaimana cara menanganinya ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir

- a. Mengetahui proses Penanganan reservasi *transfer-In* dari bandara ke hotel di Malaysia Oleh PT. *Buffalo Tours* (Discova) Denpasar
- b. Untuk menegtahui kendala yang dihadapi saat penanganan reservasi *transfer-In* dari bandara ke hotel di Malaysia Oleh PT. *Buffalo Tours* (Discova) Denpasar.

2. Kegunaan Penulisan Laporan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Laporan tugas akhir ini menjadi salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali.
 2. Dengan laporan tugas akhir yang di buat untuk menerapkan ilmu yang telah di dapatkan dari mata kuliah yang diberikan ke industri di bidangreservasi.
- b. Bagi Politeknik
 1. Menjadi sumber informasi dan pembelajaran bagi mahasiswa saat menyusun laporan tugas akhir pada industry di bidang reservasi.
 2. Sebagai tolak ukur bagi Politeknik Negeri Bali, untuk mengetahui sejauh mana kualitas mahasiswa yang telah menjadi anak didik di Industri

yang sesungguhnya.

c. **Bagi Perusahaan**

1. Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan perusahaan.
2. Untuk menjalin kerjasama yang baik antara pihak perusahaan atau industri dengan pihak kampus.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini merupakan metode dan teknik yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. **Metode Observasi**

Adalah teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal . Menurut Sugiyono (2018:229) “ Metode observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek-objek yang lainya”. Dalam metode observasi dilakukan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala pada obyek penelitian. Objek pengamatan penulis untuk penulisan tugas akhir ini adalah proses penanganan reservasi *transfer-in* yang dilakukan oleh staff reservasi di PT. Buffalo Tours (Discova) Denpasar.

b. **Metode Wawancara**

Metode wawancara digunakan sebagai “teknik pengumpulan data jika

peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam” menurut Sugiyono (2016:194). Pengumpulan data yang digunakan penulis dengan cara tanya jawab untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Berikut ini adalah beberapa pertanyaan yang di ajukan penulis kepada staff reservasi Discova :

- a) Bagaimanakah proses penanganan reservasi di Malaysia?
- b) Mengapa dalam proses penanganan reservasi di Malaysia membutuhkan pihak ke-3 (supplier)?
- c) Apakah kendala yang di hadapi yang sering di temukan dalam proses penanganan reservasi dan bagaimana cara mengatasinya?
- d) Agen apa yang sering membutuhkan penanganan reservasi *transfer-in* di Malaysia?

c. **Metode Kepustakaan**

Menurut Sugiyono (2012: 53) dalam bukunya yang berjudul Memahami Penelitian Kualitatif dijelaskan bahwa studi pustaka merupakan “ suatu kajian teoritis, referensi serta berbagai literatur ilmiah yang berkaitan dengan budaya, norma serta nilai yang berkembang pada kondisi dan situasi sosial yang diteliti”. Sugiyono juga memaparkan bahwa hasil penelitian ini akan semakin kredibel apabila didukung dengan karya tulis akademik maupun seni yang telah ada.

Penulisan tugas akhir ini menggunakan referensi kepustakaan melalui buk, bahan belajar, jurnal, karya Ilmiah, dan website di internet.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam melaporkan hasil tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan memaparkan secara sistematis tentang data yang di dapat sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lapangan,

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam menyajikan laporan hasil tugas akhir, penulis menggunakan dua metode penyajian formal dan informal. Metode formal merupakan penyajian hasil analisis dengan menggunakan gambar, tabel, bagan. sedangkan metode penyajian informal yaitu metode penyajian analisis dengan munggunakan kata-kata biasa

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV mengenai penanganan layanan *transfer-In* di Malaysia untuk tamu Flight Centre pada PT Buffalo Tours (Discova) Denpasar kesimpulannya adalah sebagai berikut

1. Proses penangan reservasi terdiri dari 3 tahapan, mulai dari tahapan persiapan, penangan, dan pasca penanganan. Tahapan persiapan dilakukan agar pekerjaan bisa terasa lebih nyaman. Dalam tahapan penanganan pihak reservasi menerima bookingan dari agen 14 hari sebelum hari-h penjemputan. Dalam waktu 14 hari proses penanganan reservasi akan dilakukan oleh pihak reservasi. Mulai dari melakukan pemesanan ke *supplier*, memastikan *booking-an* telah terkonfirmasi, dan mengirimkan email kepada tamu. Saat servis telah selesai pihak *supplier* akan mengirimkan *invoice* kepada pihak reservasi, kemudian pihak reservasi mengirimkan *invoice* tersebut kepada staff *finance* Discova.
2. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak tim reservasi Discova. Yang sering terjadi adalah pihak agen yang lama dalam memberikan kontak email dari wisatawan dan perubahan detail pemesanan secara tiba-tiba.

Rintangan tersebut di hadapi dengan cara mengatur waktu sebaik baiknya dan cermat dalam mengatur skala prioritas kasus yang harus diselesaikan terlebih dahulu. sehingga seluruh pekerjaan dapat terorganisir dengan baik dan selesai tepat pada waktunya.

B. Saran

Dalam penanganan *airport transfer* ini saran penulis akan tertuju lebih kepada pihak agen. Alangkah baiknya jika seluruh kontak wisatawan yang dibutuhkan oleh pihak reservasi Discova dicantumkan di dalam *manifest* yang dikirimkan. Dan juga untuk merespond email pihak Discova mengenai kendala yang dihadapi lebih sigap lagi, sehingga tidak terjadi *miss transfers*. Untuk pihak Discova saran penulis adalah untuk segera mengevaluasi kembali komunikasi dengan pihak agen. Karena respond yang lama dai pihak agen sering menimbulkan masalah yang tidak dinginkan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- C, D. (2021). *Pengertian Biro Perjalanan : Manfaat, hingga Perbedaannya dengan Agen Perjalanan* . Retrieved agustus 11, 2023 from Gramedia Blog: <https://www.gramedia.com/literasi/ biro-perjalanan/>
- DR. I Gusti Bagus Rai Utama, M. (2017). *PEMASARAN PARIWISATA*.
- Hasanah, A. P. (2022, agustus 10). *Mengenal Manifest Adalah : Pengertian, Tujuan, dan Contoh*. Retrieved agustus 11, 2023 from Everpro: <https://everpro.id/blog/manifest-adalah/>
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian di Grand Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 1160.
- Mochamad Isro `i, S. (2020). *PPW (Pemanduan Perjalanan Wisata) Layanan Transfer*.
- Setiawan, E. (2012-2023). *Kamus versi online/daring (dalam jaringan)*. Retrieved agustus 8, 2023 from Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI): <https://kbbi.web.id/penanganan>
- Sinaga, S. (2010). *Potensi dan pengembangan objek Wisata*. Medan. Utama, I. G. (2017). *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV.Offset.
- viral food travel. (2022, juli 13). *Pengertian Reservasi dan Perbedaannya dengan Booking*. Retrieved agustus 9, 2023 from Kumparan: <https://kumparan.com/viral-food-travel/pengertian-reservasi-dan-perbedaannya-dengan-booking-1yRnJK3sFX5>
- Widoyoko, S. E. (2012). *Teknik penyusunan instrumen penelitian*. Yogyakarta: Yogyakarta: CV. Andi Offset..