

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PENJUALAN *OPTIONAL TOUR* PADA *ASGO MEDICAL EVENT* OLEH STAF PEMASARAN DAN PENJUALAN PT PACTO LTD.
BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NIKEN AGUSTIN

NIM 2215813039

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Allah SWT, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Penanganan Penjualan *Optional Tour* pada ASGO Medical Event oleh Staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi serta sebagai bentuk pengalaman berharga bagi penulis, penulis merasa telah belajar banyak tentang penjualan paket *optional tour*.

Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu, Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu, Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu, Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, MM., selaku Koordinator Prodi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus

Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata.

5. Bapak, Prof. Dr. Gede Ginaya, M.Si., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak, Sang Nyoman Bagus Satya Wira, S.S., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak, AA. Ngurah Rai Sapta Wibawa, selaku General Manager Perusahaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak, I Wayan Diatmika, selaku Training Manager Perusahaan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh rekan rekan tim di perusahaan PT Pacto Ltd. Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk penulisan dan menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Dengan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, Bapak Hartoyo dan Ibu Nurul Nikmah yang telah memberikan cinta, doa, dan dukungan tanpa henti. Pengorbanan, semangat, dan kasih sayang kalian adalah pendorong utama penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala doa

dan kepercayaan yang kalian berikan, yang membuat penulis terus berusaha untuk menjadi lebih baik. Semoga dengan ini dapat menjadi kebanggaan bagi kalian.

11. Teman-teman penulis yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.
12. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Niken Agustin. Terima kasih karena telah bertahan dan menyelesaikan apa yang telah dimulai, meskipun terasa berat terima kasih telah menjadi manusia kuat yang selalu bisa mengandalkan diri sendiri. Kamu hebat dengan seluruh hal yang telah kamu lalui, baik itu senang, sedih, berhasil, maupun gagal. Berbahagialah selalu, apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih belum sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, 05 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	3
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	4
1.5 Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	5
1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Pariwisata.....	7
2.2 Pengertian Penjualan.....	8
2.3 Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	9
2.4 Perjalanan Wisata (<i>tour</i>).....	10
2.4.1 Pengertian Perjalanan Wisata (<i>tour</i>).....	10
2.4.2 Jenis-Jenis Perjalanan Wisata (<i>tour</i>).....	11
2.5 Wisatawan.....	12
2.5.1 Pengertian Wisatawan.....	12
2.5.2 Jenis-Jenis Wisatawan.....	13
2.6 Pengertian Pemasaran.....	14
2.7 <i>Event</i> dan MICE (<i>Meeting, Incentive Travel, Conference, Exhibition</i>).....	15
2.7.1 Pengertian <i>Event</i>	15

2.7.2	Pengertian MICE (<i>Meeting, Incentive Travel, Conference, Exhibition</i>).....	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		18
3.1	Profil Perusahaan.....	18
3.2	Sejarah Perusahaan.....	18
3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	20
3.3.1	Tugas Dan Wewenang Masing-Masing Divisi Pada Struktur Organisasi....	20
3.4	Kegiatan Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	24
3.4.1	Kegiatan Usaha.....	24
3.4.2	Fasilitas Perusahaan.....	24
BAB IV PEMBAHASAN.....		27
4.1	Penanganan Penjualan <i>Optional Tour</i> pada ASGO <i>Medical Event</i> oleh Staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali.....	27
4.1.1	Tahap Persiapan.....	28
4.1.2	Tahap Penanganan.....	30
4.1.3	Tahap Akhir.....	38
4.2	Kendala Saat Penanganan Penjualan <i>Optional Tour</i> Pada Asgo <i>Medical Event</i> Oleh Staf Pemasaran Dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali dan Solusinya.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		40
5.2	Simpulan.....	40
5.3	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Pacto Ltd. Bali.....	20
Gambar 4. 1 Guest Information Sheet.....	29
Gambar 4. 2 Staf Pemasaran dan Penjualan di Booth Tour Information.....	32
Gambar 4. 3 Recap Booking Order.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Contoh Formulir Pemesanan Optional Tour	44
Lampiran 2 Contoh Booking Form.....	45
Lampiran 3 Flyer Optional Tour ASGO 2024.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata mengalami perkembangan pesat sebagai salah satu pilar utama perekonomian dunia, memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan negara dan penciptaan lapangan kerja. Meningkatnya mobilitas wisatawan domestik dan internasional menciptakan peluang bagi berbagai jenis pariwisata, termasuk wisata budaya, alam, dan MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions*). Di Indonesia, pariwisata menjadi salah satu tulang punggung perekonomian, memberikan lapangan kerja dan meningkatkan pendapatan daerah. Pemerintah Indonesia telah mengembangkan berbagai program untuk mempromosikan pariwisata di seluruh nusantara, termasuk peningkatan infrastruktur, promosi destinasi, dan penyelenggaraan acara internasional, diantaranya Bali yang telah lama dikenal sebagai ikon pariwisata Indonesia.

Bali, sebagai destinasi wisata yang terkenal dengan kekayaan alam dan budayanya, telah menjadi salah satu tujuan utama dalam sektor pariwisata, namun bukan hanya itu, selain menawarkan pesona alam dan budayanya, Bali juga menjadi tuan rumah dalam berbagai acara yang berskala internasional, salah satunya ialah Asian Society of Gynecologic Oncology (ASGO) *Medical Event*, yang dilaksanakan di Bali Nusa Dua Convention Center (BNDCC). *Event* ini ialah sebuah konferensi atau seminar yang diadakan untuk para profesional di bidang kesehatan, termasuk dokter dan praktisi medis. Dalam pelaksanaannya, *event* ini tidak hanya memberikan kesempatan bertukar pengetahuan bagi para profesional medis, tetapi juga

menawarkan pengalaman wisata yang lebih lengkap melalui paket *optional tour* yang dirancang sesuai dengan minat peserta. Hal ini menjadi peluang strategis dalam mengintegrasikan sektor MICE dan pariwisata di Bali, serta meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan peserta. Dalam hal ini, PT Pacto Ltd., memiliki peran sebagai penyelenggara acara, berperan aktif dalam penanganan penjualan *optional tour* tersebut.

Penelitian dan pengalaman langsung dalam pengelolaan *optional tour* selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Pacto Ltd. memberi wawasan penting mengenai dinamika dan strategi efektif dalam meningkatkan penjualan paket *optional tour* pada event berskala internasional. Kajian lebih mendalam terhadap proses komunikasi, preferensi peserta, serta desain produk tur sangat relevan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Melalui pengalaman ini, penulis merasa bahwa penanganan penjualan *optional tour* memiliki berbagai tantangan dan peluang yang menarik untuk dianalisis lebih lanjut. Dalam situasi ini, diperlukan keterampilan interpersonal yang baik, pengetahuan tentang produk tur, serta kemampuan untuk menyesuaikan penawaran dengan keinginan peserta. Selain itu, dalam konteks *optional tour* pada suatu *event*, terdapat tantangan khusus dalam memahami bagaimana cara menjual sebuah paket *optional tour* kepada peserta yang datang dengan tujuan utama menghadiri *event* tersebut, namun tetap menginginkan pengalaman wisata.

Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis merasa bahwa penanganan penjualan *optional tour* merupakan topik yang relevan untuk dijadikan bahan tugas

akhir penulis. Topik ini menawarkan banyak hal yang dapat dikaji, mulai dari proses komunikasi, strategi penjualan, hingga kepuasan pelanggan.

Dengan mempertimbangkan pentingnya penanganan penjualan *optional tour* dalam ASGO *Medical Event*, penulis memutuskan untuk mengambil topik ini sebagai fokus penelitian tugas akhir penulis. Penulis berharap, melalui penulisan tugas akhir ini, penulis dapat memberikan kontribusi dalam memahami strategi yang lebih efektif dalam penjualan *optional tour*, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam industri pariwisata, khususnya di Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimanakah proses Penanganan Penjualan *Optional Tour* pada ASGO *Medical Event* oleh Staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dan cara pemecahannya selama pelaksanaan penanganan penjualan *Optional Tour* pada ASGO *Medical Event* oleh Staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali?

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui penanganan penjualan *Optional Tour* pada ASGO *Medical Event* oleh Staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali?
- b. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dan cara pemecahannya dalam proses penanganan penjualan *optional tour* dalam ASGO *Medical Event*.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan penulisan berdasarkan rumusan masalah dari tugas akhir ini ialah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali sekaligus sebagai bentuk tolak ukur dari materi yang sudah penulis dapatkan selama di kampus dengan kenyataan saat terjun langsung di lapangan kerja.

Mengetahui secara detail tentang penanganan penjualan *optional tour* pada ASGO *Medical Event* oleh staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan untuk menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca yang ingin menambah pengetahuannya di bidang Penanganan Penjualan *Optional Tour*.

Tugas akhir ini juga penulis harapkan dapat memberikan gambaran mengenai kemampuan mahasiswa dalam dunia industri pariwisata melalui penulisan tugas akhir.

c. Bagi perusahaan

Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi PT Pacto Ltd, sebagai bahan referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas kinerja serta pelayanan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan dapat terus memberikan pelayanan yang lebih baik di masa mendatang.

1.5 Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi Partisipatif

Observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data di mana penulis terlibat langsung dalam kegiatan penanganan penjualan *optional tour* dalam ASGO *Medical Event* oleh staf PT Pacto Ltd, Bali. Metode ini menggunakan teknik dokumentasi berupa gambar.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara ialah suatu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara atau dengan tanya jawab secara langsung dengan responden yaitu dengan *sales marketing staff* yang terlibat dalam penanganan penjualan *optional tour* dalam ASGO *Medical Event* oleh staf pemasaran dan penjualan PT Pacto Ltd, Bali.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan mencari, membaca, dan mengkaji literatur yang relevan dengan topik yang dibahas. Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan penelusuran buku dan jurnal ilmiah melalui platform Google Scholar, di mana penulis membaca berbagai referensi seperti jurnal dan buku. Selain itu, penulis juga membaca artikel dari website terpercaya. Penulis juga mengkaji undang-undang yang relevan dengan topik penelitian yang dibahas. Literatur yang dikaji mencakup pengertian Pariwisata, pengertian Penjualan, Biro Perjalanan Wisata, pengertian Perjalanan Wisata (tour), Wisatawan, pengertian Pemasaran, Event dan MICE.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif. Metode ini dipilih untuk menyajikan data secara faktual dan apa adanya. Data yang diperoleh selama praktik kerja lapangan di PT Pacto Ltd, dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan suatu pemahaman.

1.5.3 Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini ialah sebagai berikut:

a) Metode Informal

Yaitu metode yang menyajikan hasil analisis dengan uraian atau kata-kata biasa.

b) Metode Formal

Yaitu perumusan dengan tanda-tanda dan lambang-lambang. Pelaksanaan kedua metode tersebut dibantu dengan teknik yang merupakan perpaduan dari kedua metode tersebut, yaitu penggunaan kata-kata dan tanda-tanda atau lambang.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.2 Simpulan

Penanganan penjualan *Optional Tour* pada *ASGO Medical Event* oleh staf Pemasaran dan Penjualan PT Pacto Ltd. Bali melibatkan dua metode pendaftaran, yaitu pemesanan *manual* di booth informasi dan pemesanan *online* melalui tautan di *flyer* yang dikirimkan melalui email. Proses penjualan terdiri dari tiga tahapan utama, tahap persiapan yang mencakup perencanaan paket tur, pembuatan materi promosi, penyiapan booth, dan dokumen operasional, tahap penanganan yang meliputi proses pemesanan, verifikasi pembayaran, konfirmasi jadwal, serta penyerahan data peserta ke tim operasional dan tahap akhir berupa pelaksanaan tur oleh tim operasional dengan koordinasi yang matang, serta penyusunan laporan akhir sebagai evaluasi dan dokumentasi kegiatan.

Dalam penanganan pemesanan *optional tour* ini terdapat dua kendala yaitu Salah satu peserta tur tidak bisa dihubungi melalui WhatsApp, sehingga komunikasi antara peserta dan pemandu wisata menjadi terhambat. Untuk mengatasi masalah ini, staf akan menghubungi peserta melalui email dan nomor telepon yang sudah terdaftar. Selain itu, staf juga meminta informasi nomor kamar hotel peserta agar pemandu wisata bisa menghubungi dan menjemput peserta langsung di hotel sesuai dengan nomor kamar yang diberikan. Sedangkan kendala yang kedua yaitu ketidaksesuaian permintaan, peserta hanya ingin mengunjungi satu tempat wisata. Hal ini membuat staf penjualan kesulitan untuk menyesuaikan harga paket tur. Untuk mengatasi masalah ini, staf penjualan menghitung ulang harga paket tur dan

memberi tahu peserta bahwa paket tur tersebut bisa disediakan sesuai permintaan mereka.

5.3 Saran

Penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi PT Pacto Ltd, Bali yaitu;

Menganalisis tren minat peserta untuk membuat paket tur yang hanya menyediakan satu destinasi agar mempermudah bila terdapat peserta yang hanya ingin mengunjungi satu destinasi wisata.

PT Pacto Ltd. Bali dapat mempertimbangkan untuk mewajibkan peserta untuk menyediakan lebih dari satu kontak aktif saat proses pendaftaran, seperti nomor telepon alternatif, alamat email aktif, dan informasi tempat peserta menginap lengkap dengan nomor kamar. Dengan demikian, staf dapat lebih mudah menghubungi peserta jika terjadi kesulitan komunikasi melalui satu saluran.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2024, November 18). *Mengenal Biro Perjalanan Wisata (BPW) dengan Pengertian, Jenis, dan Fungsinya*.
<https://konsultanperizinan.co.id/mengenal-biro-perjalanan-wisata-bpw-dengan-pengertian-jenis-dan-fungsinya/>. Konsultan Perizinan.
- Arifin. (2022). *Sales Management*.
- Ariyanto, A., Bangun, R., Indillah, M. R. M., Trenggana, A. F. M., Sholihah, D. R., Ariyanti, M., Widiati, E., Irawan, P., Ratih, S. D., & Ismail, R. S. (2023). *Manajemen pemasaran*.
- Eddyono. (2021). *PENGELOLAAN DESTINASI PARIWISATA*. uwais inspirasi indonesia.
https://www.google.co.id/books/edition/PENGELOLAAN_DESTINASI_PARIWISATA/OTQhEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- Gunawan. (2023). *Pengembangan Bisnis dan Manajemen*
- Haries, A., & Wulandari, F. (2021). Tinjauan Manajemen Event Pasa Harau Art & Culture Festival di Kabupaten Lima Puluh Kota. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(2), 1–18.
- Hidayah, N. (2021). *Pemasaran Destinasi Pariwisata Berkelanjutan di Era Digital: Targeting, Positioning, Branding, Selling, Marketing Mix, Internet Marketing*. Kreasi Cendekia Pustaka.
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38598/uu-no-10-tahun-2009>

- Novianti, E., Larasati, A. R., Asy'ari, R., Pribadi, T. I., Sariadi, S., Hadian, M. S. D., & Wulung, S. R. P. (2020). Pariwisata Berbasis Alam: Memahami Perilaku Wisatawan. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 14(1), 46–52.
- Nurhasanah. (2024). *Definisi Perjalanan Wisata Menurut Para Ahli*. <https://redasamudera.id/definisi-perjalanan-wisata-menurut-para-ahli/>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata*.
- Putri, N. N., & Syah, F. (2025). A MICE. *Bisnis Event*, 6(22), 70–75.
- Rahmawati, E., Prasastono, N., & Suherman, S. (2022). Sertifikasi Kompetensi Sumber Daya Manusia MICE Antara Kebutuhan dan Keharusan. *Media Bina Ilmiah*, 17(5), 857–874.
- Rayhaniah, S. A. (2022). *Komunikasi pemasaran*.
- Sari, & Yanita. (2020). *Perencanaan Perjalanan Wisata: Inbound Tour Planning*. Lindan Bestari.
- Sastri, & Uttari. (2021). Siapa Itu Wisatawan? Memaknai Perkembangan Konseptual Dan Praktis Dalam Studi Pariwisata. *Jurnal Kepariwisata*, 20(1), 35–47.
- Sumiyati, & Yatimatun. (2021). *Akuntansi Keuangan SMK/MAK Kelas XI*. Gramedia Widiasarana Indonesia.