

**TUGAS AKHIR
PENANGANAN PEMESANAN PRIVATE TOUR 5D4N EAST TO WEST
MELALUI WEB OLEH SALES COME2INDONESIA CABANG
EXPLORESUMBA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**OLEH
Margareta Maria Wea Rego
NIM 2215813040**

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Penanganan Pemesanan Private Tour 5D4N East to West melalui Web oleh Sales Come2indonesia Cabang Explore Sumba ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi DIII Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, pun sebagai media untuk menuangkan pengetahuan dan keterampilan yang sudah didapatkan selama menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

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.e Com. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. 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. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Dra. Cokorda Istri Sri Widhari, M.M. selaku Kaprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus Pembimbing pertama penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Muhamad Nova, M.Pd selaku Dosen Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Sir Norberto dan Ibu Melysa selaku *Founder* dan *Co-Founder* Come2Indonesia yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi yang mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh staff di *travel agent* Come2Indonesia yang tidak bisa disebutkan namanya satu per satu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan motivasi dan doanya selama penulisan tugas akhir ini.
10. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari 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, 21 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	6
1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	6
1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data	7
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	8
1.5. 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1. Pariwisata	9
2.2. Definisi Travel Agent	10
2.3. Definisi Biro Perjalanan Wisata	11
2.4. Definisi Wisatawan.....	12
2.5. Jenis-Jenis Wisatawan	14
2.6 Definisi <i>Sales</i>	16
2.7 Perbedaan Reservasi dan <i>Booking</i>	17
2.7.1 Reservasi	18
2.7.2 <i>Booking</i>	18
2.8 Definisi Paket tour	19
2.9 Jenis-Jenis Paket Wisata	21
2.10 Definisi Voucher	22
2.11 <i>Invoice</i>	23
2.12 Definisi <i>Itinerary</i>	24

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	25
3.1. Profil Perusahaan.....	25
3.2. Sejarah Perusahaan	25
3.3. Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
3.4. Kegiatan Usaha.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
4.1. Penanganan Pemesanan Private Tour 5D4N East to West melalui Web oleh Sales Come2indonesia Cabang ExploreSumba.....	34
4.1.1 Tahap Persiapan.....	34
4.1.2. Tahap Pelaksanaan	35
4.1.3 Tahap Akhir	51
4.2. Kendala Yang Dihadapi Pada Saat Menangani Proses Paket Private tour 5D4N East to West Oleh Sales Come2Indonesia Cabang ExploreSumba Serta Solusi Yang Diterapkan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1. Kesimpulan	57
5.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Travel Agent Come2Indonesia.....	25
Gambar 3. 2 Strukur Organisasi Come2Indonesia Tahun 2024.....	27
Gambar 4. 1 Tampilan Website Come2Indonesia.....	36
Gambar 4. 2 Contoh <i>Inquiry</i> Masuk dan Pesan Otomatis.....	38
Gambar 4. 3 Jarak Hotel Padadita dengan Danau Weekuri	41
Gambar 4. 4 Email Chat dengan Klien	42
Gambar 4. 5 Contoh Invoice	46
Gambar 4. 6 Contoh <i>Movement Tracking</i>	48
Gambar 4. 7 Contoh <i>tour Costing</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Membuat <i>Tour Costing</i>	61
Lampiran 2 Mengerjakan <i>Quotation</i>	62
Lampiran 3 Program tour Sumba Private Tour 5D4N East to West	63
Lampiran 4 Bagian 2 Program <i>Tour Sumba Private tour 5D4N East to West</i>	64
Lampiran 5 Bagian 3 Program <i>Tour Sumba Private Tour 5D4N East to West</i>	65
Lampiran 6 Pendataan Harga Hotel	66
Lampiran 7 Percakapan by email mengenai pembuatan <i>Movement Tracking</i>	67
Lampiran 8 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing Satu	68
Lampiran 9 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dosen Pembimbing Dua.....	69
Lampiran 10 Surat Keterangan Layak Ujian Tugas Akhir oleh Pembimbing Satu	70
Lampiran 11 Surat Keterangan Layak Uji oleh Dosen Pembimbing Dua	71
Lampiran 12 Surat Keterangan Perbaikan Tugas Akhir	72

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata menjadi salah satu industri yang di dalamnya meliputi lima komponen penting, di antaranya adalah atraksi, aksesibilitas, aktivitas, akomodasi, dan amenities atau fasilitas. Atraksi dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu atraksi hiburan wisata yang didefinisikan sebagai atraksi wisata (*entertainment*) yang pengunjungnya melihat atau menyaksikan secara pasif dan tidak terlibat secara langsung untuk mendapatkan kepuasan batin sesuai dengan tujuan perjalanan yang dilakukannya, atraksi pariwisata (*tourist attraction*) yang dapat dipahami sebagai daya tarik objek pariwisata yang membuat wisatawan ingin mengunjungi objek wisata tersebut, dan atraksi wisata di dalam bahasa Inggris juga disebut sebagai *tourist attraction*. Atraksi wisata juga memiliki definisi yang hampir serupa dengan atraksi pariwisata yang membedakan keduanya adalah jika atraksi pariwisata digambarkan sebagai daya tarik pada semua lingkup yang ada pada objek wisata, atraksi wisata merujuk kepada kejadian-kejadian tradisional, kejadian langka atau tidak tetap yang dalam kegiatannya menyajikan atau menyuguhkan sesuatu yang menarik pada saat perjalanan wisata dilakukannya. Aksesibilitas (*accessibility*) dapat diartikan sebagai infrastruktur transportasi seperti jalan raya, bandara, atau sarana transportasi publik lainnya. Aktivitas (*activity*) adalah kegiatan yang dilakukan pada saat melakukan perjalanan wisata misalnya seperti melakukan kegiatan berbelanja, eksplorasi alam di hutan, melakukan kegiatan budaya dan berinteraksi dengan masyarakat lokal. Akomodasi ialah tempat menginap yang disediakan untuk wisatawan misalnya seperti hotel,

motel, dan losmen. Amenitas adalah fasilitas pendukung pariwisata yang disediakan bagi wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata yang meliputi berbagai fasilitas seperti akomodasi, makanan dan minuman, tempat hiburan, dan juga tempat perbelanjaan (Ngafenan,1996). Tanpa adanya salah satu dari komponen ini, industri pariwisata tidak dapat berjalan dengan baik. Pernyataan Ngafenan 29 tahun lalu masih mendapatkan dukungan oleh pernyataan Saputra dkk, (2024) yang menyatakan keseluruhan kegiatan wisata pada dasarnya terdiri dari komponen-komponen yang disebutkan di atas di antaranya ialah transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, kunjungan ke objek wisata, daya tarik wisata, atau bahkan jasa pemandu wisata.

Berkaitan dengan lima komponen pariwisata yang telah disebutkan sebelumnya, *travel agent* memegang peran penting dalam perancangan dan koordinasi dari masing-masing komponen pariwisata tersebut, Emrizal dan Primadona (2024) menyebutkan, *travel agent* adalah perusahaan yang menjembatani para penyedia jasa maupun produk pariwisata dengan konsumen akhir. Agen perjalanan wisata digambarkan sebagai pemegang peranan penting membantu pelanggan merencanakan dan memesan perjalanan mereka mulai dari tiket pesawat, akomodasi, paket wisata, atau aktivitas rekreasi lainnya.

Come2Indonesia adalah salah satu perusahaan *travel agent* yang bergerak di bidang perjalanan wisata, menjalankan perannya tidak hanya sebagai perantara jasa bagi wisatawan dalam hal pemesanan akomodasi, transportasi, restoran dan beberapa hal lainnya tetapi juga sebagai organisator atau pengatur perjalanan bagi

wisatawan seperti penyusunan *itinerary*, pembuatan *quotation* atau penghitungan harga dan merekomendasikan destinasi wisata yang menarik di seluruh Indonesia dari Sabang sampai Merauke. Come2Indonesia memiliki banyak paket wisata yang menarik dengan pelayanan dan fasilitas terbaik di kelasnya. Come2Indonesia menyediakan berbagai jenis paket seperti *sightseeing tour* yang merupakan perjalanan singkat yang tidak lebih dari delapan jam, *daily tour* perjalanan yang dilakukan dalam satu hari, *short trip* yang merupakan perjalanan yang dilakukan wisatawan selama beberapa hari saja atau kurang dari seminggu, dan *long trip* adalah perjalanan panjang yang dilakukan selama lebih dari seminggu. Contoh jenis paket atau produk yang dijual di Come2Indonesia ialah seperti paket wisata yang bertemakan *culture, diving, nature, photography, wildlife, surf, honeymoon, luxury*, dan masih banyak lagi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi wisatawan. Come2Indonesia menjaring pasarnya mulai dari wisatawan domestic hingga mancanegara seperti wisatawan dari Spanyol, Cina, dan negara-negara dari benua Amerika seperti Canada, Panama, dan Amerika Serikat. Di sisi lain, Come2Indonesia memiliki kantor cabang lainnya yang berada di luar Bali yaitu di Sulawesi dengan nama travel Come2Indonesia, Borneo dengan nama Come2Borneo, dan di Sumba yang disebut ExploreSumba.

Dari hasil wawancara awal bersama Branch Manager Sumba Borneo, *Private tour 5D4N East to West* merupakan paket terlaris kedua setelah 6D5N yang diminati oleh wisatawan baik mancanegara maupun domestic. Paket *Private tour 5D4N East to West* ialah paket wisata yang dimulai dari Sumba Timur ke Sumba Barat Daya. Dalam paket *tour* ini, wisatawan berkesempatan menikmati

keindahan alam, dan keragaman budaya di Pulau Sumba. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan dalam melaksanakan tur ini di antaranya seperti menikmati keindahan air terjun Waimarang, bersantai sambil menikmati bukit Wairinding yang ikonik, mempelajari kebudayaan Sumba dengan mengunjungi rumah adat, mengenakan pakaian adat atau sekadar berbaur dengan warga lokal.

Salah satu divisi di perusahaan *travel agent* Come2Indonesia yang berperan penting dalam penanganan paket wisata adalah *sales person*. Di Come2Indonesia, *sales person* berperan sebagai *Travel Consultant*, yaitu orang yang bertugas memberikan saran kepada wisatawan terkait dengan ragam destinasi yang ada di Indonesia dengan mempertimbangkan preferensi dan kebutuhan pelanggan. Seorang *sales person* juga dapat bertindak sebagai organisator yang mengatur perjalanan pelanggannya. *Sales person* juga berperan penting bagi pertumbuhan Perusahaan karena *sales person* bertugas untuk melakukan penjualan sebanyak yang ditargetkan oleh perusahaan atau melampaui itu dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan dari produk atau jasa yang dijual untuk pertumbuhan perusahaan. Karena itu seorang *sales person* harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, mampu bertindak cepat dan tepat, serta memiliki kemampuan persuasive untuk membuat pelanggan ingin melakukan pembelian, pemesanan, atau memiliki keinginan untuk menggunakan jasa atau produk suatu perusahaan.

Pemesanan yang dilakukan oleh wisatawan pada *travel agent* Come2Indonesia menjadi lebih mudah seiring dengan berkembangnya teknologi. Yang semulanya

para wisatawan harus datang ke kantor, beralih menjadi lebih fleksibel karena perusahaan menyediakan website yang berisi paket-paket wisata yang menarik untuk dikunjungi. Hanya dengan menggunakan internet, wisatawan dapat memesan secara langsung melalui website mengenai paket wisata yang diinginkan. Dalam hal ini, Come2Indonesia memiliki website tersendiri dalam penanganan reservasi paket *tour-nya*. Website Come2Indonesia memiliki tampilan yang cukup lengkap dan rapi untuk memudahkan calon wisatawan memilih paket *tour* yang diinginkan.

Berdasarkan penjabaran yang sudah penulis jabarkan di atas, penulis tertarik untuk mempelajari lebih dalam terkait penanganan pemesanan *Private tour 5D4N East to West* melalui web oleh sales Come2Indonesia cabang Explore Sumba. Oleh karena itu penulis mengangkat judul tugas akhir dengan judul “Penanganan Pemesanan *Private tour 5D4N East to West* Melalui Web Oleh Sales Come2Indonesia Cabang Explore Sumba”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah penulis jabarkan, rumusan permasalahan yang akan dibahas penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penangan pemesanan *Private tour 5D4N East to West* Melalui Web oleh Sales Come2 Indonesia Cabang ExploreSumba?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat menangani paket *tour Private tour 5D4N East to West* oleh sales Come2Indonesia cabang ExploreSumba serta solusi apa yang diterapkan?

1.3. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi penanganan pemesanan Private tour 5D4N East to West melalui web oleh sales Come2Indonesia cabang ExploreSumba.
2. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan pemesanan Private tour 5D4N East to West melalui web oleh sales dilengkapi dengan penjelasan terkait solusi yang diterapkan oleh Come2Indonesia cabang ExploreSumba.

1.4. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Kegunaan penulisan tugas akhir ini dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program Diploma III di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang diperoleh pada saat perkuliahan dengan apa yang diperoleh pada saat berada di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai sumber acuan dan menambah wawasan serta informasi dalam rangka peningkatan proses belajar mengajar di kampus agar lebih update.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan dalam peningkatan kualitas kerja dan pelayanan perusahaan di masa yang akan datang.

1.5. Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu metode teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab secara langsung atau sambil bertatap muka dengan operation staff mengenai penanganan pemesanan *Private tour 5D4N East to West* oleh SalesCome2 Indonesia Cabang ExploreSumba

b. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu metode teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan melibatkan diri secara langsung dalam penanganan pemesanan *Private tour 5D4N East to West* melalui Web oleh Sales Come2Indonesia Cabang Explore Sumba”

c. Metode Kepustakaan

Metode Kepustakaan adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas seperti definisi *travel agent*, definisi biro perjalanan wisata, perbedaan *travel agent* dan biro perjalanan wisata, definisi wisatawan, jenis-jenis wisatawan, definsi sales, perbedaan reservasi dan *booking*, definisi paket *tour*, jenis-jenis paket wisata, definisi *voucher*, definisi *invoice*, dan definisi *itinerary*.

d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi ini adalah suatu metode teknik pengumpulan data berupa gambar, peta, buku, laporan, artikel, dan data arsip, atau bahkan materi digital. Metode ini digunakan sebagai bukti untuk melengkapi data yang diperoleh dari metode pengumpulan data lainnya. Data-Data berupa dokumentasi ini, dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang topik yang sedang dibahas di dalam tugas akhir ini.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang merupakan metode analisis data dengan cara menjelaskan, menggambarkan, dan menguraikan data-data yang telah dikumpulkan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan Come2Indonesia sehingga dapat menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan bagi tugas akhir ini.

1.5. 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Data

Metode analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapatkan pada masa menjalankan praktik kerja lapangan di Come2Indonesia, sehingga menghasilkan rumusan atau kesimpulan. Hasil analisis data dalam tugas akhir ini disajikan dengan menggunakan argumentasi penulis yang didukung dengan penyajian hasil analisis data seperti tabel, foto, dan gambar beserta informasi yang penulis dapat dari perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjabaran pada BAB IV yang merupakan isi mengenai tahapan-tahapan penanganan pemesanan paket *tour Sumba Private tour 5D4N East to West* oleh sales Come2Indonesia cabang ExploreSumba, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa dalam proses menangani paket *tour Sumba Private tour 5D4N East to West* oleh sales Come2Indonesia cabang ExploreSumba dilakukan dalam tiga tahap yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Pada tahap persiapan (*pre-tour*); *sales person* memastikan dirinya berada dalam keadaan yang siap bekerja, media yang diperlukan seperti *WhatsApp* dan email berfungsi dengan baik, dan alat tulis seperti buku dan pulpen tersedia untuk mencatat segala keperluan dalam proses bekerja. Pada tahap Pelaksanaan (*on-tour*); *sales person* menjalankan tugas dan kewajibannya untuk menangani pemesanan paket *tour Sumba Private tour 5D4N East to West* yang meliputi kegiatan seperti menerima *inquiry* yang masuk, verifikasi data, memberikan penawaran, meminta deposit, koordinasi dengan tim *finance* untuk penerbitan *invoice*, membuat *Movement Tracking*, membuat *tour costing*, *blocking* ketersediaan *guide*, hotel, dan transportasi, konfirmasi ketersediaan. Dan tahap akhir (*post-tour*), *sales person* melakukan pengarsipan data calon wisatawan seperti mengumpulkan detail nama peserta *tour*, jumlah peserta *tour*, periode *tour*, lama waktu *tour*, *detail* kedatangan dan kepulangan, *request* khusus, dan menyimpan bukti pembayaran untuk keperluan perusahaan bila suatu waktu

diperlukan. Atau melakukan penyesuaian kembali bila suatu waktu, calon wisatawan ingin melakukan perubahan pada detail perjalanannya. Selain itu, penawaran atau proses penjualan tidak selalu berujung pada pembelian. Bisa jadi dalam proses penanganan pemesanan tersebut, wisatawan membatalkan pesannya, atau pun tidak melanjutkan negosiasi terhadap paket *tour* yang ditawarkan. Pada kasus ini, *sales person* perlu bertanya kepada calon wisatawan mengapa dibatalkan pemesanan dan melakukan *follow-up* kepada calon wisatawan yang sedang dalam status penawaran namun tidak ada kabar.

2. Dalam proses penanganan pemesanan paket tour Sumba Private tour 5D4N East to West oleh sales person Come2Indonesia cabang ExploreSumba, tantangan atau kendala pasti ada. Meski demikian, tantangan maupun kendala selalu menemukan jalan keluar atau yang disebut sebagai solusi. Kendala yang sering dihadapi oleh sales person Come2Indonesia cabang ExploreSumba ketika menangani pemesanan paket tour Sumba Private tour 5D4N East to West adalah seperti berhadapan dengan banyak orang yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda, hotel berstatus penuh, dan menangani pemesanan paket tour dengan permintaan calon wisatawan mengenai paket tour-nya yang tidak masuk akal.

Secara general, tulisan ini mendeskripsikan proses penanganan pemesanan *tour* yang tersusun secara sistematis berdasarkan tahapan-tahapannya, dan pemecahan masalah atau solusi untuk kendala atau tantangan yang dihadapi oleh *sales person* Come2Indonesia cabang ExploreSumba dengan tujuan utama

mencapai kepuasan pelanggan, dan memberikan dampak positif bagi perkembangan dan kemajuan perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan penjabaran mengenai kendala yang disebutkan pada BAB IV, berikut adalah saran yang dapat penulis sampaikan kepada *sales person* Come2Indonesia cabang ExploreSumba dalam penanganan pemesanan paket *tour* Sumba Private *tour* 5D4N oleh sales Come2Indonesia cabang ExploreSumba:

1. Solusi Kreatif untuk *Itinerary* Zig-Zag

Bila ada permintaan wisatawan dengan *itinerary zig-zag* atau tidak beraturan, *sales person* Come2Indonesia cabang ExploreSumba dapat membuat *itinerary* alternative dengan memasukkan destinasi-destinasi yang sedang populer pada saat itu untuk mempercepat proses penyesuaian permintaan calon wisatawan.

2. Pemberian Diskon kepada Calon Wisatawan yang Kurang Antusias

Pemberian diskon ini dapat diterapkan sebagai salah satu program untuk menarik minat calon wisatawan yang masih ragu-ragu dalam pembelian paket *tour*. Pemberian diskon tidak harus selalu berupa pemotongan harga paket *tour*, bisa juga melalui program *free upgrade* mobil atau penambahan ke suatu destinasi tanpa tambahan biaya. Untuk saran ini, dapat dilakukan dengan catatan jika *quotation* atau penghitungan harga jual untuk paket *tour* memiliki keuntungan yang cukup sehingga tidak merugikan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arjana, I.W.B. and Harmini, AAA, N. (2017) *Buku Ajar Outbound Tour Operation*. 1st edn. Edited by I.G.P. Sutarma. Denpasar: Swasta Nulus.
- Emrizal, E. and Primadona, P. (2024) ‘Does Sustainable Entrepreneurship in Entrepreneurial Orientation Contribute to Entrepreneurial Success’, *Tec Empresarial*, 19(1), pp. 670–687.
- Febriyanti, N. (2020) *Bauran Promosi Paket Wisata pada Biro Perjalanan Wisata Step Holidays*. Bandar Lampung.
- Indonesia, R. (2009) ‘Undang-undang nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata’, *Jakarta: Republik Indonesia* [Preprint].
- Ismayanti, M. (2020) *Dasar Dasar Pariwisata Sebuah Pengantar*. Jakarta. Available at: [https://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf Buku Dasar-dasar Pariwisata - Ismayanti %281%29.pdf](https://repository.usahid.ac.id/322/1/Draf%20Buku%20Dasar-dasar%20Pariwisata%20-%20Ismayanti%20%281%29.pdf).
- Manuhutu, F., Rediyasa, I.W. and Pricilia, J. (2024) ‘Analisis Peraturan Undang-Undang Kepariwisata Republik Indonesia’, *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, volume 7 (ANALISIS PERATURAN UNDANG UNDANG KEPARIWISATAAN REPUBLIK INDONESIA), pp. 14174–14175. Available at: <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/download/35415/23389/117657>.
- Putu Devi Rosalina, Ni Putu Isha Aprinica and Ni Luh Supartini (2018) ‘Karakteristik Wisatawan Eropa Serta Pengembangan Pariwisata Berbasis Kerakyatan: Studi Kasus Desa Munduk-Bali’, *Jurnal Kepariwisata*, 17(2), pp. 31–41.
- Sholihah, K.A. (2025) ‘Peran Pokdarwis dalam Mendukung Desa Wisata Kreatif di Kampung Kedunggudel Kenep Sukoharjo’.
- Tunjungsari, K.R. (2018) ‘Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara di Kawasan Sanur dan Canggu, Bali’, *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(2), p. 108. Available at: <https://doi.org/10.22146/jpt.43178>.
- Utama, I.G.B.R. (2015) *Pengantar industri pariwisata*. Deepublish.
- Utama, I.G.B.R. (2017) *Pemasaran pariwisata*. Penerbit Andi.
- Zulfanil, A. (2023) ‘Pengaruh Perception of Booking Website Quality dan Sales Promotion Terhadap Keputusan Pembelian dengan Brand Image Sebagai Variabel Mediasi Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pengguna Online Travel Agent Traveloka di Kota Bandar Lampung)’. UIN Raden Intan Lampung