

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TRANSPORT WISATAWAN FIT (*FREE INDEPENDENT TRAVELER*) PAKET INBOUND *TOUR* OLEH STAF *OPERATION* PADA
PT PACTO LTD BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NATASYA DEA ANGELICA KANIGARA

NIM 2215813020

PROGRAM USAHA PERJALANAN WISATA

JURUSAN PARIWISATA

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 Transport Wisatawan FIT (Free Independent Traveler) Paket Inbound Tour Oleh Staf Operation* pada PT Pacto Ltd Bali ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk memberikan gambaran nyata mengenai proses penanganan transportasi dalam kegiatan paket *inbound tour*, khususnya di PT Pacto Ltd Bali, serta sebagai sarana untuk ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung di lapangan.

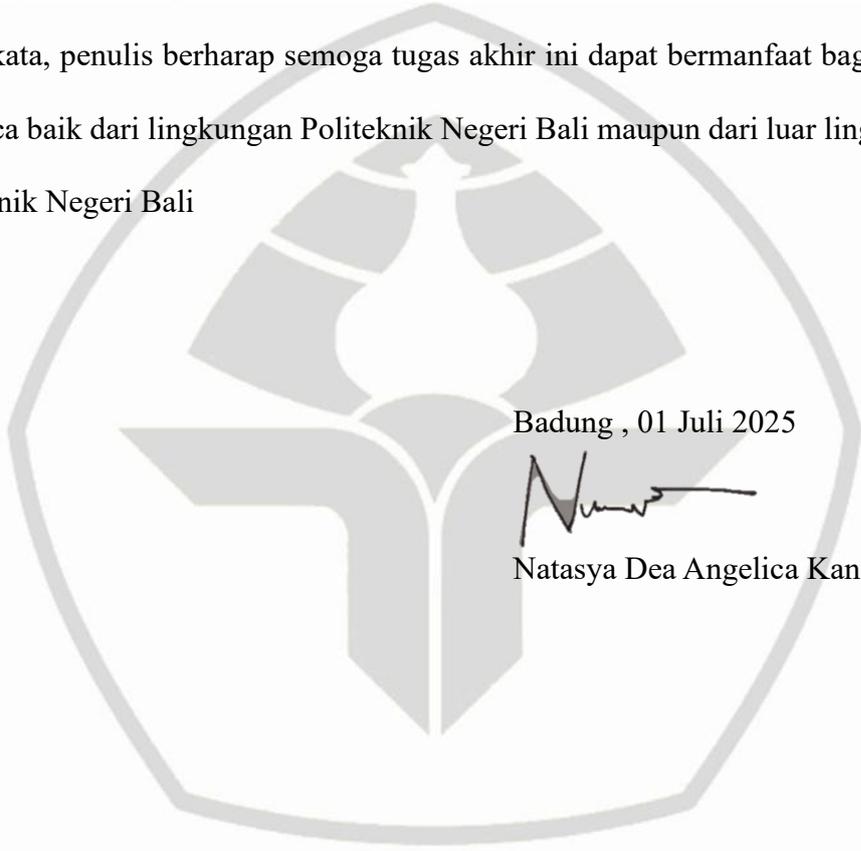
Adapun dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Nyoman Abdi, SE, M.eCom. 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 Sekretaris 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 Koorprodi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali sekaligus pembimbing dosen II penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
5. Prof. Dr. Gede Ginaya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Bapak, A.A.Ngurah Rai Sapta Wibawa selaku general manager pada PT Pacto Ltd yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak, I Wayan Diatmika, selaku Supervisor Human Resource & General Affairs yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. 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.
9. Bapak dan Ibu kedua orang tua, Bapak Natalius Mahesa Tri Kanigara, Amd Keu, SE dan Ibu Ni Rai Muniati, SE 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.

Saya menyadari masih tugas akhir ini masih belum sempurna. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari tidak sempurna. 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 , 01 Juli 2025



Natasya Dea Angelica Kanigara

POLITEKNIK NEGERI BALI

PENANGANAN TRANSPORT WISATAWAN FIT (*FREE INDEPENDENT TRAVELER*) PAKET *INBOUND TOUR* OLEH STAF *OPERATION* PADA PT PACTO LTD BALI

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan mendeskripsikan penanganan transportasi wisatawan FIT (*Free Independent Traveler*) paket *inbound tour* oleh staf *operation* PT Pacto Ltd Bali serta mengidentifikasi kendala dan solusi yang diterapkan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan penanganan transportasi dilakukan secara sistematis mulai dari penerimaan *order*, koordinasi dengan *supplier*, pengecekan armada, hingga pendampingan wisatawan. Kendala utama meliputi kondisi lalu lintas, perubahan jadwal, dan keterbatasan armada. Solusi yang diterapkan adalah koordinasi intensif, pencatatan manual cadangan, serta monitoring kendaraan. Secara keseluruhan, sistem penanganan PT Pacto Ltd mampu menjaga kelancaran perjalanan dan meningkatkan kepuasan wisatawan.

Kata kunci: Transport, *Free Independent Traveler*, *Inbound Tour*

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....	5
1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir.....	6
1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan data.....	6
1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data.....	7
1.5.3 Metode Penyajian Hasil Data	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pariwisata.....	9
2.1.1 Pengertian Pariwisata	9
2.1.2 Jenis – Jenis Pariwisata.....	10

2.1.3	Dampak Positif dan Negatif Pariwisata.....	11
2.2	Biro Perjalanan Wisata	12
2.2.1	Pengertian Biro Perjalanan Wisata	12
2.2.2	Peran Biro Perjalanan Wisata	12
2.3	Penanganan.....	13
2.3.1	Pengertian Penanganan.....	13
2.4	Transportasi	14
2.4.1	Pengertian Transportasi	14
2.4.2	Jenis – Jenis Transportasi	14
2.5	Inbound Tour	16
2.5.1	Pengertian <i>Inbound Tour</i>	16
2.5.2	Jenis – jenis <i>Inbound Tour</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		20
3.1	Profil PT Pacto Ltd.....	20
3.2	Sejarah PT Pacto Ltd	21
3.3	Struktur Organisasi, Tugas dan Tanggung Jawab masing – masing bagian di PT Pacto Ltd.....	23
3.3.1	Tugas dan Wewenang Divisi pada Struktur Organisasi 2024.....	24
3.4	Kegiatan & Fasilitas Usaha Perusahaan	27
3.4.1	Kegiatan Usaha PT Pacto Ltd.....	27
3.4.2	Fasilitas Perusahaan.....	31
BAB IV PEMBAHASAN.....		33

4.1	Penanganan transportasi wisatawan FIT (Free Independent Traveler) paket inbound tour yang dilakukan oleh staf operation di PT Pacto Ltd Bali	33
4.1.1	Persiapan Penanganan transportasi <i>inbound tour</i> yang dilakukan oleh staf <i>operation</i> di PT Pacto Ltd Bali	34
4.1.2	Pelaksanaan Penanganan Tahap Penanganan transportasi <i>inbound tour</i> yang dilakukan oleh staf <i>operation</i> di PT Pacto Ltd Bali	43
4.1.3	Tahap Akhir Penanganan transportasi <i>inbound tour</i> yang dilakukan oleh staf <i>operation</i> di PT Pacto Ltd Bali.....	53
4.2	Kendala dan solusi yang dihadapi dalam penanganan transportasi paket inbound tour pada PT Pacto LTD.....	59
BAB V PENUTUP		62
5.1	Simpulan.....	62
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		68

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Jenis Kendaraan digunakan oleh PT Pacto..... 40



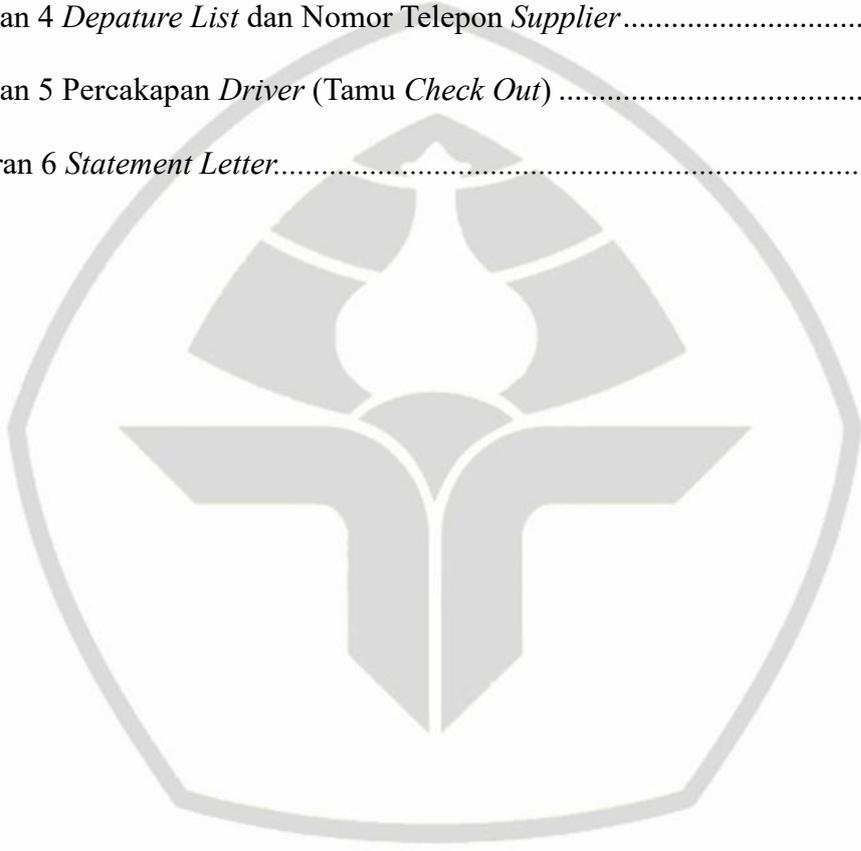
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Perusahaan	21
Gambar 3. 2 Struktur Perusahaan PT. Pacto	24
Gambar 4. 1 Bagan Alur Penanganan Transport Wisatawan FIT (<i>Free Independent Traveler</i>) Paket <i>Inbound Tour</i> oleh staf <i>Operation</i> pada PT Pacto Ltd	34
Gambar 4. 2 Bagan Alur pemesanan Paket <i>Inbound Tour</i> pada PT Pacto Ltd.....	36
Gambar 4. 3 <i>Itenerary</i>	38
Gambar 4. 5 <i>Sign Board</i>	45
Gambar 4. 6 <i>Check List Form Car – Regularly</i>	46
Gambar 4. 7 Pengecekan Kendaraan	49
Gambar 4. 8 <i>Service Order</i>	54
Gambar 4. 9 Pesan percakapan dengan <i>driver</i>	58

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Arrival Guide Service Order</i>	68
Lampiran 2 List Manual berisi nama tamu dan data.....	69
Lampiran 3 <i>Monitor Driver</i>	70
Lampiran 4 <i>Depature List</i> dan Nomor Telepon <i>Supplier</i>	71
Lampiran 5 Percakapan <i>Driver</i> (Tamu <i>Check Out</i>)	72
Lampiran 6 <i>Statement Letter</i>	73



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menjadi sektor yang terus mengalami peningkatan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (Statistik, 2024), jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada April 2024 mengalami peningkatan sebesar 23,23% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Sebagian besar wisatawan yang datang ke Indonesia berasal dari negara-negara seperti Australia, Malaysia, dan China. Pemerintah Indonesia berupaya mendorong kemajuan sektor pariwisata dengan cara mengidentifikasi potensi destinasi yang berkembang. Sebagai negara kepulauan dengan keragaman budaya dan kekayaan alam di setiap daerahnya, Indonesia memiliki *iconic* tersendiri bagi wisatawan mancanegara. Keindahan alam serta warisan budaya yang masih dilestarikan menjadikan Indonesia sebagai destinasi yang menarik untuk dikunjungi.

Pada tahun 2024, Indonesia berhasil meraih prestasi membanggakan dalam sektor pariwisata global dengan menempati peringkat ke 22 dunia berdasarkan laporan *World Economic Forum*. Di kawasan Asia Tenggara, Indonesia menempati posisi keenam bersama Singapura, dan melampaui beberapa negara lain seperti Malaysia, Vietnam, dan Thailand. Hal ini memperkuat posisi pariwisata sebagai salah satu sumber utama pemasukan negara. Salah satu destinasi unggulan di Indonesia yang terkenal hingga ke mancanegara adalah Provinsi Bali. Pulau ini

populer karena keindahan alamnya, kekayaan budaya, serta keramahan masyarakat lokal yang menjadi daya tarik wisata bagi wisatawan. Julukan pulau dewata atau pulau seribu pura melekat pada Bali karena nilai-nilai spiritual dan budaya yang kental, tercermin dari banyaknya pura, upacara adat, serta kesenian yang masih dilestarikan hingga kini.

Selain kekayaan budaya, Bali juga menawarkan beragam objek wisata alam. Di bagian selatan, terdapat pantai-pantai terkenal seperti Kuta dan Nusa Dua, di tengah pulau, Ubud populer dengan hamparan sawah serta pusat kesenian. Wilayah utara seperti Kintamani dan Bedugul, wisatawan dapat menikmati pemandangan danau dan pegunungan yang indah. Letak objek wisata yang tersebar di berbagai kabupaten ini menjadikan transportasi sebagai elemen penting dalam mendukung kelancaran perjalanan menuju destinasi. Aksesibilitas menuju destinasi wisata membutuhkan transportasi yang memenuhi syarat demi menjamin kenyamanan dan keamanan para wisatawan selama berlibur di Bali.

Transportasi memiliki peran mendukung keberhasilan sektor pariwisata. Baik transportasi darat, laut, maupun udara, semuanya saling terhubung untuk memastikan kelancaran perjalanan dari kedatangan hingga ke tujuan wisata. Hal ini sangat penting terutama bagi wisatawan mancanegara yang menggunakan layanan *inbound tour*. Biro perjalanan wisata memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan dan mengelola transportasi yang layak. Peran staf *operation* sangat penting karena staf *operation* yang akan menangani pelaksanaan *tour* di lapangan dan memastikan seluruh rangkaian perjalanan sesuai dengan jadwal dan standar pelayanan yang profesional.

Pengalaman wisatawan terhadap layanan transportasi sangat memengaruhi keseluruhan kesan mereka terhadap perjalanan yang dilaksanakan. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kenyamanan armada, keramahan pengemudi atau pemandu wisata, serta kemudahan akses menuju destinasi sangat berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pengelolaan transportasi yang profesional dan efisien menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan wisata, terutama bagi wisatawan mancanegara. Apabila dikelola dengan baik, sektor transportasi tidak hanya meningkatkan kepuasan wisatawan, tetapi dapat mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui peningkatan jumlah kedatangan dan pembelian barang berupa buah tangan selama wisatawan berada di Indonesia.

PT Pacto merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa layanan perjalanan wisata di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1967, perusahaan telah berpengalaman dalam melayani kebutuhan wisatawan domestik maupun mancanegara. PT Pacto berkomitmen untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, termasuk dalam hal penyediaan transportasi. Layanan transportasi yang disediakan tidak hanya memperhatikan aspek teknis seperti perawatan armada dan kesiapan fasilitas, tetapi juga menekankan pada kualitas pelayanan, seperti ketepatan waktu, kesiapan pengemudi, serta kemampuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan wisatawan.

Namun dalam pelaksanaannya, pengelolaan transportasi wisata tidak terlepas dari berbagai hambatan saat terjadinya *tour*. Beberapa yang sering dihadapi meliputi kondisi lalu lintas yang tidak menentu, kendala teknis pada kendaraan,

kesiapan pengemudi. Faktor eksternal seperti cuaca buruk dan kondisi kendaraan mempunyai mesin yang lama, diprediksi dapat mengganggu kelancaran perjalanan. Apabila tidak ditangani secara tepat, situasi tersebut bisa berdampak pada kepuasan wisatawan dan citra perusahaan. Oleh sebab itu, biro perjalanan diwajibkan untuk memiliki sistem penanganan yang terorganisir dan responsif. Berdasarkan hal tersebut, penting untuk mengkaji lebih dalam penanganan transportasi dalam wisatawan FIT (*Free Independent Traveler*) paket *inbound tour* yang dilakukan oleh staf *operation*, kendala terjadinya selama *program tour* dan solusi yang diterapkan agar layanan kepada wisatawan tetap maksimal.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, maka dapat di rumuskan masalah adalah, sebagai berikut:

- a. Bagaimana penanganan transportasi wisatawan FIT (*Free Independent Traveler*) paket *inbound tour* yang dilakukan oleh staf *operation* di PT Pacto Ltd Bali ?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan transportasi wisatawan FIT (*Free Independent Traveller*) dan Bagaimana solusi yang diterapkan oleh staf *operation* PT Pacto Ltd Bali ?

POLITEKNIK NEGERI BALI

1.3 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengkaji dan menjelaskan beberapa hal penting, yaitu :

- a. Mendeskripsikan penanganan transportasi wisatawan FIT (*Free Independent Traveler*) paket *inbound tour* pada PT Pacto Ltd.
- b. Mengidentifikasi kendala - kendala yang di hadapi dan solusinya dalam penanganan transportasi wisatawan FIT (*Free Independent Traveller*) paket *inbound tour* pada PT Pacto Ltd.

1.4 Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk ilmu dan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam situasi praktik kerja lapang. Laporan ini juga melatih kemampuan berpikir kritis dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam dunia industri, khususnya di bidang pariwisata dan penanganan transportasi.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai institusi pendidikan. Dengan adanya laporan penganan transportasi, Politeknik Negeri Bali dapat memperkuat reputasinya sebagai lembaga pendidikan yang menghasilkan lulusan yang kompeten di bidang pariwisata. Hasil laporan ini dapat menjadi bahan referensi dalam pengembangan kurikulum dan program studi yang lebih relevan dengan kebutuhan industri. Selain itu, juga dapat memperkuat kerja sama antara Politeknik Negeri Bali dengan industri pariwisata, sehingga memberikan manfaat bagi kedua belah pihak dalam meningkatkan kualitas pendidikan dan layanan pariwisata di Indonesia.

c. Bagi Perusahaan

Memberikan gambaran nyata mengenai proses penanganan transportasi wisatawan yang berlangsung di lapangan. Informasi yang disajikan dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan transportasi, serta mendukung pengembangan sistem operasional yang lebih responsif terhadap kebutuhan wisatawan mancanegara.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

1.5.1 Metode dan Teknik Pengumpulan data

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang diterapkan melalui pengamatan langsung atau peristiwa di lapangan tanpa adanya intervensi. Dalam laporan ini, observasi menjadi metode utama karena ikut terlibat dan menyaksikan langsung kegiatan di perusahaan PT Pacto Ltd saat menangani transportasi wisatawan. Kegiatan yang diamati meliputi persiapan kendaraan, proses penjemputan, pengaturan jadwal, hingga penyelesaian kegiatan di akhir *tour*. Teknik yang digunakan adalah dengan mencatat kegiatan yang berlangsung.

b. Metode Wawancara

Wawancara dilakukan kepada staf operasional PT Pacto Ltd yang secara langsung terlibat dalam pengelolaan transportasi wisata. Tujuan dari metode ini adalah mengumpulkan informasi lebih dalam mengenai proses kerja, tantangan yang dihadapi, serta solusi yang diterapkan dalam kegiatan operasional. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data melalui wawancara meliputi pencatatan

hasil percakapan serta perekaman audio untuk menjaga keakuratan data yang diperoleh.

c. Metode Dokumentasi

Data yang di kumpulkan melalui berbagai dokumen dari sumber di perusahaan, seperti jadwal perjalanan, laporan kegiatan, serta foto yang berkaitan dengan kegiatan operasional transportasi . Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat informasi yang telah di dapat dari wawancara dan observasi, dengan teknik serta mengambil dokumentasi berupa foto sebagai bukti visual.

d. Metode Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan berbagai referensi yang relevan berupa jurnal ilmiah dan *e-book*. Sumber-sumber ini digunakan untuk mendukung kajian teori serta memberikan landasan konseptual dalam proses analisis data. Teknik yang digunakan meliputi penelusuran referensi daring, pembacaan kritis, dan pencatatan bagian-bagian penting yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.5.2 Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam laporan tugas akhir ini, metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan temuan-temuan di lapangan secara mendalam, tanpa menggunakan angka atau perhitungan statistik. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumen yang diperoleh perusahaan, dan dengan membaca buku dan jurnal yang berkaitan dengan hubungan penanganan transportasi, serta makna dari setiap informasi yang muncul.

1.5.3 Metode Penyajian Hasil Data

Penyajian hasil analisis data dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu secara formal dan informal. Penyajian secara formal dilakukan melalui tampilan visual seperti tabel, grafik, atau diagram, yang bertujuan untuk mempermudah pemahaman data, menampilkan pola-pola tertentu, serta menjelaskan hubungan antar unsur secara sistematis dan objektif.

Sementara itu, penyajian informal dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menjelaskan hasil temuan secara lebih detail dan mendalam. Pendekatan ini bersifat kualitatif dan digunakan untuk menginterpretasikan data yang diperoleh dari proses wawancara, observasi, maupun dokumentasi, sehingga memberikan gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan. Kombinasi dari kedua metode penyajian ini saling melengkapi, di mana penyajian formal menekankan kejelasan struktur data, sedangkan penyajian informal memberikan pemahaman konteks serta makna yang lebih dalam terhadap temuan penelitian.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Selama melakukan penanganan transportasi di PT Pacto LTD untuk paket *inbound tour*. Dalam penanganannya meliputi berbagai kegiatan seperti persiapan data *itinerary*, pengecekan kendaraan, koordinasi dengan *supplier* transportasi, serta menjalin komunikasi dan hubungan baik dengan *driver* dan *tour guide*. Dalam pelaksanaannya, terdapat beberapa kendala yang muncul, seperti sistem kantor tidak dapat digunakan karena pemadaman listrik, kendaraan mogok saat *tour* berlangsung, serta permintaan *refund* dari tamu akibat salah satu objek wisata yang batal dikunjungi.

- a. Penanganan Transportasi *Inbound Tour* yang dilakukan oleh Staf *Operation* di PT Pacto Ltd Bali

Pada tahap awal, staf *operation* melakukan persiapan dengan menyusun jadwal, memeriksa data tamu, dan berkoordinasi dengan *supplier* transportasi. Tahap penanganan dilakukan saat pelaksanaan *tour*, yaitu dengan memastikan kendaraan dan *driver* tersedia sesuai jadwal, serta memantau kelancaran di lapangan. Jika terjadi kendala seperti keterlambatan atau perubahan jadwal, staf segera mengambil tindakan cepat melalui komunikasi dan koordinasi. Tahap akhir meliputi evaluasi dan pencatatan kegiatan sebagai bahan perbaikan ke depannya. Seluruh tahapan tersebut dilakukan untuk menjaga kenyamanan dan kelancaran tamu selama *tour* berlangsung.

b. Kendala yang dihadapi dalam penanganan transportasi paket *inbound tour*

Dalam pelaksanaan penanganan transportasi paket *inbound tour* di PT Pacto Ltd, terdapat beberapa kendala teknis yang kerap muncul, di antaranya gangguan pada sistem komputer serta kerusakan kendaraan di tengah perjalanan. Gangguan sistem berdampak pada keterlambatan akses data operasional seperti jadwal penjemputan dan program perjalanan, yang pada akhirnya dapat menghambat kelancaran pelayanan. Sementara itu, kendaraan yang mengalami kerusakan saat *tour* berlangsung berpotensi mengganggu kenyamanan dan jadwal kegiatan wisatawan. Sebagai bentuk penanganan, staf *operation* melakukan antisipasi melalui pencatatan manual sebagai cadangan data, serta bekerja sama dengan pihak penyedia transportasi yang memiliki armada pengganti untuk memastikan kelangsungan operasional tidak terganggu.

5.2 *Saran*

Berdasarkan selama pelaksanaan kegiatan penanganan transportasi paket *inbound tour* pada PT Pacto Ltd, terdapat saran yang dapat diterapkan untuk pengembangan dan kualitas operasional ke depannya.

a. Untuk Bagian IT dan Manajemen Operasional

Bagian IT dan manajemen operasional PT Pacto Ltd, disarankan agar dilakukan pemeliharaan sistem secara berkala dan peningkatan infrastruktur teknologi informasi, termasuk penggunaan sistem cadangan berbasis *cloud* untuk menjaga keamanan dan ketersediaan data. Selain itu, pelatihan teknis bagi staf operasional juga perlu dilakukan agar mampu menangani gangguan sistem secara

mandiri. Langkah ini diharapkan dapat mendukung kelancaran pelayanan dan mengurangi risiko keterlambatan akibat kendala teknis.

b. Untuk Staf *Operation* dan *Supplier* Transportasi

Saran ini ditujukan kepada bagian operasional dan pihak yang bekerja sama dengan *supplier* transportasi. Disarankan agar perusahaan menjalin kemitraan dengan *supplier* yang memiliki standar perawatan armada yang terjaga dengan baik serta menjamin ketersediaan kendaraan cadangan. Selain itu, pemeriksaan kendaraan sebelum pelaksanaan *tour* perlu dijadikan sebagai prosedur standar. Langkah ini bertujuan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan wisatawan selama perjalanan, serta menjaga citra profesional perusahaan di mata klien.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R., Puradiraja, N., Noor, F. B., & Febrianti, S. (2025). *Pengaruh transportasi dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di Indonesia*. 40, 356–364.
- Carvache-Franco & Perez-Orozco, 2021. (2020). International Tourism Highlights, International tourism trends, 2019. *International Tourism Highlights, 2020 Edition, 2020 Editi*, 1–24.
- Chaniago, Y. (2015). *Inbound Tour*. 176.
- Dewi, L., Surjadana, M. L., & Demolingo, R. H. (2023). Manajemen Pengunjung Di Destinasi Wisata. *Lembaga Penerbitan Universitas Nasional, February*, 143.
- Edy Sutrisno. (2021). Strategi Pemulihan Ekonomi Pasca Pandemi Melalui Sektor Umkm dan Pariwisata. *Jurnal Lemhannas RI*, 9(1), 167–185. <https://doi.org/10.55960/jlri.v9i1.385>
- Hidayah, N. (2019). *Pemasaran destinasi pariwisata*. Alfabeta (Bandung, 2019). https://dewey.petra.ac.id/index.php/view/103389?utm_source=chatgpt.com
- Karthikeyan, S., & Franklin, L. L. E. O. (2014). *Volume 5 Issue 4 [Year - 2014] ISSN 2319 – 9202 INTER-RELATIONSHIP BETWEEN TRAVEL AGENTS AND AIRLINES , HOTELS AND CAR RENTAL IN CHENNAI CITY CASIRJ Volume 5 Issue 4 [Year - 2014] ISSN 2319 – 9202*. 5(4), 123–140.
- Levyda, L., Ratnasari, K., & Djamhur, I. G. (2021). Pelatihan Pembuatan Paket Wisata Untuk Mendukung Wisata Kuliner Pada Biro Perjalanan Wisata

- Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. *Journal of Servite*, 3(2), 87.
<https://doi.org/10.37535/102003220214>
- Narotama, M. R., Sa'duddin, & Wihastuti, L. (2024). Pengembangan Layanan Transportasi Publik Pendukung Pariwisata Keberlanjutan di Kawasan Pantai Selatan Kabupaten Bantul. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(2), 132–143. <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i2.9149>
- Pradini, G., Kusumaningrum, A. P., Agustiani, F., & Dari, I. T. (2022). Business Marketing Strategies of *Tour* and Travel Agency to Survive in The Covid-19 Pandemic. *Management, Business and Social Science (IJEMBIS) Peer Reviewed-International Journal*, 2(2), 242–248.
<https://cvodis.com/ijembis/index.php/ijembis>
- Spencer, A., & Tarlow, P. (2021). Types of Tourism Surety. *Tourism Safety and Security for the Caribbean*, 95–105. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-318-520211009>
- Statistik, B. P. (2024). *Perkembangan Pariwisata April 2024*. Badan Pusat Statistik.
<https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/06/03/2351/perkembangan-pariwisata-april-2024.html>
- Wibowo, F. X. S. (2023). *Modul manajemen operasi tur*.
- Yoeti, Oka, A. (2002). *Pengantar Ilmu Pariwisata Angkasa* (Issue September).
- Yulianto, A., & Mayasari, C. U. (2021). Hubungan Jumlah Objek Wisata, Hotel Dan Biro Perjalanan Dengan Jumlah Wisatawan Ke D.I.Y. *Jurnal Pariwisata*, 8(2), 128–137. <https://doi.org/10.31294/par.v8i2.11454>
- Yuniarso, A., Setyorini, A. D., & Anggiani, S. (2021). Service Quality to Customer

Satisfaction with Situational Leadership as Moderation (Case Study on Travel Agent). *E-Journal of Tourism*, 8(2), 140.
<https://doi.org/10.24922/eot.v8i2.72592>



POLITEKNIK NEGERI BALI