

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI PAKET TOUR & MEETING  
UNTUK BETHSAIDA HOSPITAL GROUP OLEH STAFF  
RESERVASI PADA PERAMA TOUR & TRAVEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ketut Paratmatisa Ratna Wangi Yustana**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN RESERVASI PAKET TOUR & MEETING  
UNTUK BETHSAIDA HOSPITAL GROUP OLEH STAFF  
RESERVASI PADA PERAMA TOUR & TRAVEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

Oleh

Ketut Paratmatisa Ratna Wangi Yustana

NIM 1915813007

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**“ PENANGANAN RESERVASI PAKET TOUR & MEETING  
UNTUK BETHSAIDA HOSPITAL GROUP OLEH STAFF  
RESERVASI PADA PERAMA TOUR & TRAVEL ”**

Oleh :

Ketut Paratmatisa Ratna Wangi Yustana

NIM 1915813007

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan  
Pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



**Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM**  
**NIP. 196208071990031001**

Pembimbing II



**Dr. Gede Ginaya, M.Si**  
**NIP. 19660919193031002**

Disahkan Oleh :  
Jurusan Pariwisata

Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM, 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 : Ketut Paratmatisa Ratna Wangi Yustana

NIM : 1915813007

Program Studii : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“ PENANGANAN RESERVASI PAKET TOUR & MEETING  
UNTUK BETHSAIDA HOSPITAL GROUP OLEH STAFF  
RESERVASI PADA PERAMA TOUR & TRAVEL ”**

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, 30 Juli 2022  
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ketut Paratmatisa Ratna W.Y  
NIM : 1915813007  
Prodi : Usaha Perjalanan Wisata  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “ Penanganan Reservasi Paket Tour & Meeting untuk Bethsaida Hospital Group oleh Staff Reservasi pada Perama Tour & Travel” tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak menemui hambatan dan kesulitan, namun berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih atas bantuan, dukungan, bimbingan dan dorongan kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas diberikannya kesempatan untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATH.,PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas bimbingan serta arahan yang telah di berikan kepada penulis selama perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan selaku Pembimbing II yang telah memberikan pengarahan untuk menyelesaikan penulisan laporan ini.

4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM, selaku Ketua Program Studi di Usaha Perjalanan Wisata dan selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk mengoreksi laporan ini serta memberikan bimbingan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh staff Dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberi bimbingan, dan pengetahuan yang luas kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Diana Perama Aryati selaku Manager pada Perama Tour & Travel yang telah mengizinkan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama tiga bulan pada Bagian Tour Departement.
7. Seluruh staff Perama Tour & Travel yang telah membantu penulis dalam mengenal pekerjaan serta memberikan informasi yang membantu penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan di Perama Tour & Travel yang penulis tidak bisa sebutkan satu per satu.
8. Semua Teman di kelas VI A Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini jauh dari sempurna, karena itu penulis mengharapkan saran serta kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Akhir kata dari penulis berharap semoga Tugas Akhir ini berguna bagi seluruh pembaca baik yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang ada di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung,

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
<b>SURT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan .....	6
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>8</b>
A. Simpulan .....	8
B. Saran .....	10
DAFTAR PUSTAKA .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sebuah industri jasa yang sangat berkembang pesat di berbagai belahan dunia, termasuk di Indonesia. Dengan berbagai kekayaan alam dan potensi-potensi pariwisata yang dimiliki Indonesia yang harus terus dikembangkan seoptimal mungkin untuk menunjang pembangunan di Indonesia dan menjadi penyumbang devisa terbesar bagi Indonesia. Salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki tujuan destinasi yang tinggi dan banyak peminatnya adalah provinsi Bali.

Bali merupakan salah satu pulau yang menjadi *icon* pariwisata di Indonesia karena keramahan penduduknya, keindahan alam yang dimiliki, serta seni dan budayanya. Dari hal tersebut mendorong wisatawan untuk datang ke Bali, sehingga pariwisata di Bali semakin berkembang. Bali memiliki keragaman potensi wisata meliputi potensi wisata alam dan potensi wisata budaya disertai dengan keramah-tamahan masyarakatnya yang menjadikan Bali sebagai daerah tujuan wisata utama di Indonesia. Bali memiliki pesona alam yang sangat indah dan kebudayaannya yang sangat *authentic* yang banyak dinikmati wisatawan. Selain hal tersebut, wisatawan juga merasa disambut dengan ramah dan kedatangan nya diterima dengan baik oleh masyarakat setempat yang membuat wisatawan memiliki rasa aman dan nyaman saat berkunjung ke Bali. Bali menjadi salah satu industri pariwisata yang lebih maju dari daerah lain yang ada di

Indonesia, yang dimana pemerintah bekerjasama dengan pihak swasta untuk lebih memajukan industri pariwisata yang ada di Bali dan memperbaiki sarana dan prasarana yang menunjang pariwisata agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para wisatawan yang berkunjung.

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Industri pariwisata di Indonesia khususnya dan dunia umumnya telah berkembang pesat. Perkembangan industri tersebut tidak hanya berdampak pada peningkatan penerimaan devisa negara, namun juga telah mampu memperluas kesempatan berusaha dan menciptakan lapangan pekerjaan baru bagi masyarakat. Bahkan sektor pariwisata selalu masuk dalam tiga besar penyumbang terbesar devisa untuk negara Indonesia. Pariwisata Indonesia mengandalkan beberapa daerah sebagai daerah tujuan utama wisata untuk menarik minat wisatawan Nusantara atau wisatawan mancanegara.

Pariwisata merupakan kegiatan yang sering dilakukan dalam kehidupan masyarakat. Sebagian masyarakat memilih menghabiskan waktu yang dimiliki untuk melakukan perjalanan wisata dan berlibur ke daerah atau kawasan yang memiliki berbagai jenis objek wisata. Beberapa tujuan

seseorang melakukan perjalanan wisata yaitu untuk berlibur, bisnis, Pendidikan dan keagamaan. Travel agent atau agen perjalanan adalah bidang usaha yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan merencanakan perjalanan wisata. Travel agent akan membantu wisatawan dalam merencanakan dan mengatur tour dengan baik. Travel agent akan bekerja dengan cara menganggarkan, mengatur, menjadwalkan hingga merencanakan seseorang untuk melakukan perjalanan wisata. Selain itu, travel agent juga akan menawarkan beberapa saran, salah satunya mengenai destinasi wisata yang paling menarik untuk dikunjungi menjadikan travel agent masih sangat menjanjikan karena dengan adanya travel agent wisatawan perorangan maupun grup lebih mudah untuk mencari informasi yang ingin mereka kunjungi untuk melakukan perjalanan ke sebuah daerah ataupun memesan sebuah tiket pesawat . Saat ini wisatawan sebagian besar bergantung kepada travel agent untuk pemesanan paket tour, tiket pesawat, cruise, dan pembuatan visa.

Di Indonesia pada saat ini terdapat beberapa perusahaan besar seperti perhotelan, perbankan, dan restaurant. Sebagian dari beberapa perusahaan besar memberikan sebuah penghargaan sebagai benefit kepada karyawan yang berprestasi, baik berupa barang atau sebuah perjalanan wisata. Biasanya perusahaan akan memberikan bonus perjalanan wisata untuk memberikan semangat dan kinerja dari karyawan mereka yang sudah melakukan pekerjaannya.

Perama Tour & Travel sebagai biro perjalanan yang memiliki peran menjaga kenyamanan perjalanan wisatawan yang menggunakan jasa Perama Tour & Travel. Beberapa fasilitas yang tersedia pada Perama Tour & Travel yaitu melayani transfer in/out, rental transportasi, domestic package, ticket pesawat dan pemesanan tour. Seluruh *staff* Perama Tour & Travel dituntut dapat memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan agar perjalanan wisata mereka dapat memberikan kesan yang baik. Salah satu yang ditangani yaitu pemesanan paket tour & *meeting* untuk Bethsaida Hospital Group.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul tugas akhir tentang “Penanganan Reservasi Paket Tour & *Meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* oleh Staff Reservasi pada Perama Tour & Travel”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas maka dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* ?
2. Apa saja kendala-kendala dalam penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* Oleh staf reservasi pada Perama Tour & Travel dan cara mengatasinya?

## C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

### 1. Tujuan Penulisan

- a. Mengetahui bagaimana penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* Oleh staf reservasi pada Perama Tour & Travel.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami saat melaksanakan proses penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* dan cara mengatasi kendala tersebut.

### 2. Kegunaan Penulisan

#### a. Mahasiswa

sebagai salah satu persyaratan akademis untuk memperoleh ijazah diploma III pada jurusan pariwisata program studi usaha perjalanan wisata Politeknik Negeri Bali dan dapat mengetahui bagaimana penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* Oleh staf reservasi pada Perama Tour & Travel

#### b. Politeknik Negeri Bali

yaitu menambah sebuah informasi ataupun bahan acuan sebagai bahan ajar unruk para pengajar di Politeknik Negeri Bali.

#### c. Perusahaan

Dapat menjadi evaluasi dan masukan yang berarti dalam penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* Oleh staf reservasi pada Perama Tour & Travel.

#### D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

1. Teknik pengumpulan data

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Teknik Observasi

adalah metode yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, penelitian tersebut dapat diamati oleh peneliti. Dalam arti bahwa data tersebut dihimpun melalui pengamatan penulis tentang bagaimana penanganan reservasi dan meeting package. Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan dan melakukan observasi secara langsung melihat proses penanganan yang dilakukan.

- b. Teknik Wawancara

Metode wawancara atau *interview* adalah pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak yang terkait dalam hal ini adalah staff Perama Tour & Travel dan staff lain yang berhubungan dengan penulisan Tugas Akhir ini.

- c. Teknik Kepustakaan

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas. Metode ini dibantu dengan teknik catat atau ringkas.

## 2. Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu cara menganalisis data dengan memaparkan dan menguraikan data yang dikumpulkan pada waktu kegiatan praktik kerja lapangan secara logis dan sistematis sehingga mendapat simpulan yang bersifat representatif .

## 3. Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan teknik informal dan teknik formal. Teknik informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa, atau dengan memaparkan penanganan reservasi tour dan meeting package, teknik formal yaitu cara menyajikan data dengan menggunakan gambar, tabel dan bagan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari pembahasan yang telah dijabarkan oleh penulis pada BAB IV, maka dapat disimpulkan tahapan-tahapan Penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group* Oleh staff reservasi pada Perama Tour & Travel yaitu sebagai berikut :

#### **1. Penanganan reservasi paket tour & *meeting* untuk Bethsaida *Hospital Group***

Dalam menangani reservasi ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh seorang staff reservasi guna meminimalisir kesalahan yang terjadi saat pengerjaan. Tahapan tersebut meliputi persiapan operasional atau area kerja, serta kesiapan alat alat yang digunakan untuk bekerja.

Pada tahap penanganan reservasi ini memberikan pelayanan kepada pihak pemesan dimulai dari menerima *e-mail* pemesanan, memahami isi dari *e-mail*, mengkonfirmasi *e-mail* tersebut bahwa pemesanan paket wisata tersebut sudah masuk dan dibaca oleh staff reservasi, Menyusun perhitungan harga paket wisata, membuat proposal dan quotation,

kemudian melakukan diskusi dengan pihak pemesan sampai pihak pemesan menyetujui proposal paket wisata tersebut.

Pada tahap akhir, setelah proposal disetujui oleh pihak pemesan tahap selanjutnya yaitu staff reservasi akan mengkonfirmasi kepada pihak supplier hotel, transportasi dan restoran, mengirim data yang telah disetujui ke masing-masing departemen meliputi *administration & accounting depatement*, land transport department untuk pembuatan invoice, pembayaran, dan kebutuhan saat tour dan tahap terakhir yaitu pengarsipan data. Seluruh data meliputi email, invoice, proposal, *itinerary, hotel room list*, perhitungan paket wisata di arsipkan dalam satu file berupa *hardcopy* yang dimasukkan dalam satu map yang disimpan untuk arsip pada perusahaan.

## **2. Kendala-kendala dalam penanganan reservasi paket tour & meeting dan cara mengatasinya**

Dalam menangani reservasi paket tour terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh staff reservasi, seperti: Perubahan Secara Tiba-Tiba. Seringkali pihak pemesan merubah rencana atau susunan paket wisata yang sudah disetujui sebelumnya yang mana cara mengatasi hal tersebut yaitu memberi pengertian kepada pihak pemesan mengenai aturan pembatalan.

*Validity contract rate* antara pihak travel dengan pihak *supplier* mengalami kadaluarsa sehingga menghambat pekerjaan, staf harus menghubungi kembali pihak *supplier* untuk mendapatkan *contract rate* terbaru. Kurangnya *update system* pada computer dapat menyebabkan

komputer menjadi lambat dan eror saat digunakan hal ini sering terjadi pada saat staf menggunakan komputer. Maka dari itu hal penting yang harus dilakukan yaitu *update system* secara rutin.

## **B. Saran**

Selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perama Tour & Travel, terkait dengan Penanganan *Optional Tour* untuk Bethsaida *Hospital Meeting Group* Oleh staf Perama Tour & Travel ada beberapa saran yaitu :

1. Staf Perama Tour & Travel diharapkan selalu memperhatikan *Validity contract rate* di setiap bulannya agar tidak menghambat pekerjaan yang akan dikerjakan.
2. Seluruh staf Perama Tour & Travel lebih meningkatkan koordinasi dan menjalin komunikasi yang baik antara staf lainnya maupun dengan tamu guna menghindari miskomunikasi dan perubahan secara tiba-tiba dalam penyusunan paket wisata. Diharapkan lebih teliti dalam menyusun paket wisata dan perhitungan harga paket wisata.
3. Perama Tour & Travel diharapkan selalu memperhatikan, merawat dan melakukan *update* pada komputer yang digunakan untuk bekerja agar tidak menghambat pekerjaan yang akan dikerjakan

## DAFTAR PUSTAKA

- Damardjati R.S. 2010. "Istilah-Istilah Dunia Pariwisata." Jakarta (PT Pradnya Paramita).
- Edwin dan Chris. 1999. "Pemesanan Dalam Arti Umum."
- KBBI, 2012. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online]  
Available at : <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penanganan>.
- KBBI, 2022. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online]  
Available at : <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pemesanan>.
- M. Kesrul. 2004 "Meeting, Incentive Trive, Conference, Exhibition." Jakarta : Graha Ilmu.
- Mangembulude, Yudistira T. 2014. "Bentuk Wisata."
- Marpaung, H., & Bahar. (2000). "Pengantar Pariwisata". Bandung: Alfabeta.
- Pitana, I Gede. 2005. "Sosiologi Pariwisata". Yogyakarta
- Pendit, Nyoman (2009). "*Ilmu pariwisata*". Jakarta: Akademi Pariwisata Trisakti.
- Yoeti, Oka A. 1991. "Pengantar Ilmu Pariwisata". Bandung: ANGKASA.