

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PAKET WISATA *GROUP INCLUSIVE*
TOUR RAINBOW POLANDIA PADA DEPARTEMEN
OPERATION AND LOGISTIC DI PANORAMA
DESTINATION BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Dwi Setyanawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN PAKET WISATA *GROUP INCLUSIVE TOUR*
RAINBOW POLANDIA PADA DEPARTEMEN *OPERATION*
AND LOGISTIC DI PANORAMA DESTINATION BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Nengah Dwi Setyanawati

NIM. 2015813013

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PENANGANAN PAKET WISATA *GROUP INCLUSIVE TOUR*
RAINBOW POLANDIA PADA DEPARTEMEN *OPERATION*
AND LOGISTIC DI PANORAMA DESTINATION BALI**

Oleh :
Ni Nengah Dwi Setyanawati
NIM. 2015813013

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Dra. Ni Putu Somawati, M.M.
NIP. 196305271991032001

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M.
NIP. 196305261990031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD
NIP. 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
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
E-mail: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Nengah Dwi Setyanawati
NIM : 2015813013
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN PAKET WISATA *GROUP INCLUSIVE TOUR*
RAINBOW POLANDIA PADA DEPARTEMEN *OPERATION AND*
LOGISTIC DI PANORAMA DESTINATION BALI”**

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, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Nengah Dwi Setyanawati
NIM : 2015813013
PS : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PENANGANAN PAKET WISATA *GROUP INCLUSIVE TOUR RAINBOW POLANDIA* PADA DEPARTEMEN *OPERATION AND LOGISTIC* DI PANORAMA DESTINATION BALI”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan program pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungannya kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM.,PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata.

3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Drs. I Made Budiasa, M.Par. selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan motivasi dalam penyusunan Tugas akhir ini..
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan Tugas akhir ini.
6. Dra. Ni Putu Somawati, M.M. selaku Pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan masukan dalam penyusunan laporan Tugas akhir ini.
7. Drs. I Nyoman Meirejeki, M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan masukan dalam penyusunan laporan Tugas akhir ini.
8. Seluruh Dosen Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik penulis, memberi bimbingan dan pengetahuan yang berguna kepada penulis selama melakukan perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Mr. Arya Gunawan selaku *Inbound Operation Manager* di Panorama Destination Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan, memberikan banyak pengetahuan baru dan membantu memberikan data-data yang mendukung penyusunan tugas akhir ini.
10. Seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam mengenal pekerjaan serta memberikan informasi selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di Panorama Destination Bali.

11. Bapak I Ketut Muliarta dan Ibu Ni Ketut Arianti, selaku orang tua penulis yang tercinta, saudara tersayang, sahabat dan seluruh keluarga besar “*Big Family*” yang telah memberikan motivasi, dukungan, semangat dan doa kepada penulis selama penyusunan Tugas akhir ini.
12. Teman-teman kelas VI A UPW di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis selama proses perkuliahan hingga menyelesaikan Tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, pembahasan dan penulisan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat diterima oleh semua pihak.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Agustus 2023
POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Nengah Dwi Setyanawati

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas akhir	7
1. Tujuan penulisan	7
2. Kegunaan Penulisan.....	7
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	8
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	9
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Pariwisata.....	10
B. Biro Perjalanan Wisata	11
C. Pengertian <i>Inbound Tour</i>	12
D. Pengertian Paket Wisata, Jenis dan Komponen Paket Wisata	12
E. Pengertian Penanganan	16
F. Departemen <i>Operation and logistic</i>	16
G. Pengertian Wisatawan dan Jenis-Jenis Wisatawan.....	18

H. Pengertian <i>Tour Itinerary</i>	20
I. Pengertian Pramuwisata/ <i>Guide</i>	20

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN..... 22

A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	22
1. Lokasi Perusahaan	22
2. Sejarah Perusahaan	23
B. Bidang usaha dan Fasilitas Perusahaan.....	25
1. Bidang Usaha	25
2. Fasilitas Perusahaan	26
C. Struktur Organisasi	29

BAB IV PEMBAHASAN..... 36

A. Penanganan paket wisata <i>group inclusive tour</i> Rainbow Polandia pada departemen <i>operation and logistic</i> di Panorama Destination Bali	38
B. Kendala yang dihadapi serta upaya yang dilakukan oleh departemen <i>operation and logistic</i> dalam menangani paket wisata <i>group inclusive tour</i> Rainbow Polandia di Panorama Destination Bali	67

BAB V PENUTUP..... 68

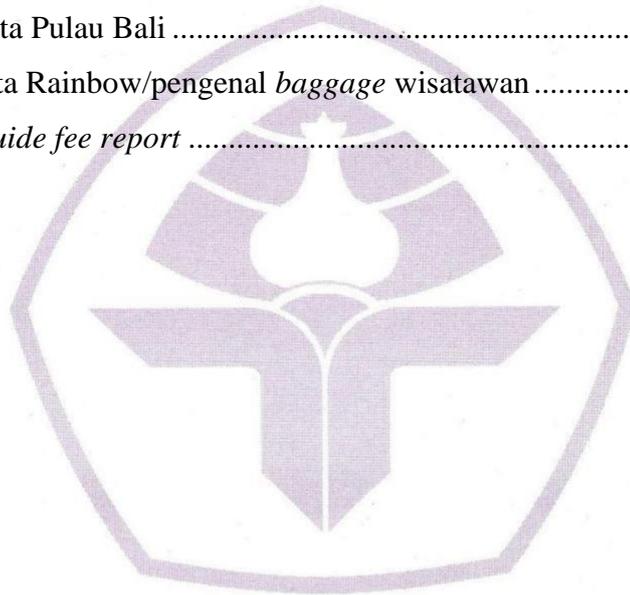
A. Simpulan	68
B. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Panorama Destination Bali.....	29
Gambar 4. 1 <i>Flowchart</i> Penanganan Paket Wisata <i>Group Inclusive Tour</i> Rainbow	39
Gambar 4. 2 <i>Sign name board</i> Rainbow	48
Gambar 4. 3 Peta Pulau Bali	49
Gambar 4. 4 Pita Rainbow/pengenal <i>baggage</i> wisatawan.....	50
Gambar 4. 5 <i>Guide fee report</i>	66



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4. 1 Pembagian <i>tour guide</i> untuk <i>hotel transfer</i>	61



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar jumlah kunjungan *Rainbow group* bulan Januari-Maret 2023 di
Panorama Destination Bali

Lampiran 2. *E-mail booking confirmation Rainbow group*

Lampiran 3. Name list *JDS group*

Lampiran 4. Daily Movement (list kuning data *transfer-in JDS group*)

Lampiran 5. *Guide Order*

Lampiran 6. *Tour program/itinerary JDS Rainbow group*

Lampiran 7. Dokumentasi proses *Transfer-in JDS group*

Lampiran 8. *Cost tour Rainbow group*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata telah menjadi salah satu sumber mata pencaharian masyarakat serta turut berperan penting dalam meningkatkan devisa negara. Berdasarkan hasil pencatatan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2023), pendapatan devisa dari sektor pariwisata Indonesia pada tahun 2022 telah mencapai US\$ 4,26 miliar. Nilai tersebut telah meningkat hingga 769,39% dibandingkan pada tahun 2021 yang hanya sebesar US\$0,49 miliar. Sektor industri pariwisata tidak hanya menjadi penghasil devisa, namun juga menjadi salah satu faktor pendorong peningkatan kualitas dan taraf hidup masyarakat Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 pasal 1 ayat 9 tentang kepariwisataan menyatakan bahwa “Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata”.

Dahulu kegiatan pariwisata hanya dapat dilakukan oleh orang-orang dengan status sosial tinggi dan relatif kaya namun pada era sekarang, pariwisata dapat dilakukan oleh seluruh kalangan tanpa memandang status sosial dan menjadi kebutuhan hidup setiap individu. Pariwisata telah dipandang sebagai salah satu kunci pendorong perekonomian di negara maju maupun negara berkembang. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang senantiasa mengembangkan industri pariwisata guna meningkatkan pertumbuhan ekonomi, kesejahteraan

masyarakat, mengurangi pengangguran, melestarikan alam, kesenian dan budaya.

Indonesia merupakan negara yang terletak di kawasan Asia Tenggara dengan karakteristik yakni negara kepulauan yang memiliki potensi pariwisata yang sangat besar seperti kekayaan alam, keragaman budaya, suku, jenis makanan, kerajinan tangan, dan lain sebagainya. Dari 38 provinsi di Indonesia, salah satu provinsi yang terkenal akan pariwisatanya di mata dunia yaitu provinsi Bali. Bali tetap menjadi tujuan wisata domestik maupun mancanegara karena memiliki budaya dan tradisi yang unik, karya seni yang beragam dan berbagai objek wisata yang menarik.

Berdasarkan data yang dilansir dari Badan Pusat Statistik Bali pada bulan Januari - April 2023, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada bulan Januari tercatat sebanyak 331.912 kunjungan, pada bulan Februari sebanyak 323.623 kunjungan, pada bulan Maret sebanyak 370.695 kunjungan dan pada bulan April sebanyak 411.510 kunjungan. Rata rata peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali selama 4 bulan (Januari-April) yaitu sebesar 19.900 kunjungan. Dari data yang diperoleh dapat dikemukakan bahwa semakin meningkatnya minat wisatawan mancanegara untuk berkunjung ke Bali yang ditandai dengan peningkatan kunjungan wisatawan setiap bulannya.

Tingkat perkembangan pariwisata di Bali dapat dilihat dari kelengkapan infrastruktur yang menjadi pendukung kegiatan pariwisata di Bali. Pembangunan sarana dan prasarana, seperti akomodasi, restoran, aksesibilitas, transportasi, dan pengembangan biro perjalanan wisata terus dilakukan demi pengembangan industri

pariwisata. Semakin banyaknya minat masyarakat untuk melakukan perjalanan wisata mendorong munculnya berbagai biro perjalanan wisata yang menawarkan berbagai macam jasa.

PT. Destinasi Tirta Nusantara Tbk (Panorama Destination Bali) merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang menyediakan berbagai pelayanan jasa wisata, salah satunya yaitu *inbound tour*. Biro perjalanan wisata yang bergerak pada bisnis *inbound tour* merupakan biro perjalanan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan yang masuk ke dalam negeri atau memberikan layanan berupa paket wisata kepada wisatawan dari luar negeri (Leslie & Holland, 2018:87). Adapun target pasar Panorama Destination Bali yaitu wisatawan Eropa, Amerika, ASEAN, Asia, Kanada dan Afrika Selatan.

Panorama Destination Bali memiliki beberapa divisi dan pembagian staf berdasarkan tanggung jawab yang dibebankan diantaranya: *reservation department, operation and logistic department, product & contracting department, dan accounting department*. Diantara divisi tersebut, salah satu divisi yang memegang peranan penting dalam perusahaan yaitu *operation and logistic department*. Departemen ini memiliki tanggung jawab penuh atas wisatawan karena divisi ini berkaitan langsung dengan pelaksanaan paket wisata yang telah dibeli oleh wisatawan. Tugas operasional yang dilakukan antara lain, mengolah data pemesanan yang telah dikirimkan oleh pihak reservasi, menyiapkan komponen dan kebutuhan wisatawan selama *tour*, menghubungi para *supplier*, seperti hotel, restoran, dan pengelola objek wisata yang akan dituju saat wisatawan melakukan perjalanan wisata.

Rainbow Tours merupakan salah satu *tour operator* yang berasal dari Negara Polandia, Eropa dan telah bekerja sama dengan Panorama Destination Bali sejak tahun 2013. Rainbow Tours rutin mendatangkan GIT (*Group Inclusive Tour*) dengan mempercayakan Panorama Destination Bali sebagai agen wisata yang menangani perjalanan kliennya selama di Pulau Bali. *Group inclusive tour* merupakan perjalanan wisata yang dilakukan lebih dari 10 orang secara bersama-sama dalam suatu *package tour*. Wisatawan GIT ini diberi nama *Rainbow group* yang diambil langsung dari nama *agent* ini sendiri yakni Rainbow Tours. Aturan penanganan untuk *Rainbow group* telah disepakati antara pemilik Rainbow Tours dengan Panorama Destination Bali sehingga setiap kedatangan *Rainbow group* ke Bali akan diberikan langkah penanganan yang sama sesuai dengan jenis paket wisata yang dipilih. *Service* yang disediakan dalam paket wisata untuk *Rainbow group* terdiri dari *transfer-in*, 5 jenis *tour excursions*, *hotel transfer*, dan *transfer-out*.

Adapun 5 jenis program *excursions* tersebut, antara lain, Kintamani *fullday tour*, Besakih *fullday tour*, Jatiluwih *fullday tour*, Tanah Lot *halfday tour*, dan Ubud–Kecak Batubulan *halfday tour*. Program *tour* ini disusun dengan mengkombinasikan daya tarik wisata yang ada di Bali, mulai dari keindahan alam, religi, kebudayaan, tradisi, arsitektur, pertunjukan, dan hasil karya buatan manusia dalam satu paket *tour*. Dengan memadukan berbagai objek wisata di Bali akan memberikan kesempatan kepada para wisatawan untuk berkeliling dan menikmati keindahan pulau Bali walaupun hanya melakukan *tour* selama 5 kali. Setelah selesai melakukan *tour* terakhir, *Rainbow group* akan melakukan pindah hotel (*hotel*

transfer) ke *beach stay hotel* dan mengambil acara bebas hingga saatnya kembali ke negara asal.

Hal yang menjadi daya tarik pada paket *tour* untuk *Rainbow group* ini adalah sistem pindah hotel yang dimana memberikan kebebasan kepada para wisatawan untuk memilih lokasi hotel yang berbeda dan mereka tidak akan bergabung untuk pindah ke satu hotel yang sama. Dengan program ini, para wisatawan akan diberikan sebuah pengalaman baru untuk menginap di hotel yang telah menjadi impian dan harapan mereka masing-masing. Untuk nama-nama hotel yang dapat dipilih wisatawan yaitu berjenis *beach stay hotel* dan telah ditentukan oleh BPW Panorama Destination Bali dan Rainbow Tours. Sistem *hotel transfer* ini yang membuat penanganan *Rainbow group* berbeda dari *tour group* lainnya yang biasa ditangani oleh staf *operation* di Panorama Destination Bali.

Pada umumnya, sebuah *tour group* akan tetap bergabung dan melakukan perpindahan ke hotel tujuan yang sama. Berbeda dengan *Rainbow group*, saat melakukan *hotel transfer* para wisatawan akan dipecah atau dipisah lalu diantar ke masing-masing hotel yang telah dipilih. Oleh sebab itu maka akan diperlukan beberapa *guide* tambahan untuk penanganan wisatawan saat *hotel transfer* tersebut. Begitu juga saat melakukan *transfer-out*, dikarenakan lokasi hotel yang berbeda-beda maka akan diperlukan beberapa *guide* yang akan dibagi tugas untuk melakukan penjemputan ke masing-masing hotel wisatawan yang lokasinya sejalur untuk diantar ke bandara.

Selama penanganan *Rainbow group*, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh staf *operation* yaitu terjadinya konfirmasi pembatalan bertugas dari *tour guide* pada hari h karena beliau sedang sakit sehingga *operation staff* sedikit kesulitan mencari *guide* pengganti secara mendadak. Dari permasalahan tersebut maka staf *operation* harus menyediakan *guide* cadangan dan beberapa keperluan lain untuk *Rainbow group* selama melakukan perjalanan wisata di Bali agar meminimalisir permasalahan yang mungkin akan terjadi dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wisatawan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka topik pembahasan yang diangkat sebagai judul tugas akhir yaitu “Penanganan Paket Wisata *Group Inclusive tour* *Rainbow Polandia* pada Departemen *Operation and logistic* di *Panorama Destination Bali*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana langkah penanganan paket wisata *group inclusive tour* *Rainbow Polandia* pada departemen *operation and logistic* di *Panorama Destination Bali*?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dan upaya apa yang dilakukan oleh departemen *operation and logistic* di *Panorama Destination Bali* dalam menangani paket wisata *group inclusive tour* *Rainbow Polandia* selama melakukan perjalanan wisata di Bali?

C. Tujuan dan Kegunaan Penyusunan Tugas akhir

1. Tujuan penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui langkah penanganan paket wisata *group inclusive tour* Rainbow Polandia pada departemen *operation and logistic* di Panorama Destination Bali.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh departemen *operation and logistic* dalam menangani *group inclusive tour* Rainbow Polandia beserta upaya untuk mengatasi masalah tersebut.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan akademis yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan Pendidikan diploma III, Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata di Kampus Politeknik Negeri Bali.
- 2) Sebagai tempat untuk mempraktikkan serta membandingkan teori yang diperoleh di kampus dengan pengalaman yang diperoleh di industri.
- 3) Menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa mengenai penanganan perjalanan *group inclusive tour* (GIT) di Biro Perjalanan wisata.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa terutama Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata mengenai keadaan industri

pariwisata yang sebenarnya dan menyikapi hal-hal yang terjadi di dunia industri.

- 2) Sebagai referensi mahasiswa Jurusan Pariwisata dalam penyusunan Tugas Akhir.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bentuk saran dan masukan terutama bagi perusahaan Panorama Destination Bali dalam rangka meningkatkan kualitas kerja dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada wisatawan untuk kemajuan perusahaan kedepannya.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa metode yang digunakan dalam mengumpulkan data, antara lain:

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara pengamatan dan terlibat langsung dalam kegiatan di dalam kantor Panorama Destination Bali maupun saat penanganan wisatawan di lapangan guna memperoleh data yang mendukung dalam penulisan Tugas Akhir ini.

b. Metode Wawancara

Data diperoleh dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada *inbound operation manager, operation staff, tour guide* dan beberapa staf lainnya yang ikut serta dalam penanganan *Rainbow group* untuk digunakan sebagai data yang mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

c. Metode Kepustakaan

Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca buku referensi, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan lingkup permasalahan yang diangkat sebagai Laporan Tugas Akhir. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan dengan menganalisis data dari berbagai sumber di internet.

d. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi dilakukan dengan pengambilan data melalui catatan-catatan, dokumen dan foto mengenai penanganan paket wisata *Rainbow group* di perusahaan.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif dilakukan dengan cara mengkaji dan memaparkan data hasil pengamatan dan wawancara secara sistematis, faktual, dan akurat sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Sudaryanto (1993) menyatakan bahwa terdapat dua macam cara dalam menyajikan hasil analisis data yaitu teknik formal dan teknik informal. Teknik formal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kaidah, aturan atau suatu pola dalam bahasa seperti rumus, bagan/diagram, tabel dan gambar. Teknik penyajian informal adalah penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata. Dalam penyusunan Tugas akhir ini, teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan yaitu teknik formal dan teknik informal.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari pembahasan pada bab IV mengenai Penanganan Paket Wisata *Group Inclusive Tour* Rainbow Polandia pada Departemen *Operation and Logistic* di Panorama Destination Bali dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses penanganan paket wisata *Rainbow group* yang dilakukan oleh *operation and logistic staff* adalah melalui tiga tahapan yaitu tahap persiapan, tahap penanganan dan tahap penyelesaian.

a. Tahap persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh *operation logistic staff* sebelum melakukan penanganan antara lain, mengaktifkan program komputer, memeriksa *e-mail* pemesanan *tour* dari staf reservasi, membaca dan memahami data pemesanan *tour*, menginput data pemesanan ke *daily movement*, mempersiapkan *tour guide*, *driver* dan kendaraan, mempersiapkan *guide order*, mempersiapkan perlengkapan *transfer in*, mempersiapkan keperluan *tour*, dan mempersiapkan perlengkapan *hotel transfer*.

b. Tahap Penanganan

Adapun penanganan yang dilakukan untuk *Rainbow group* selama melakukan perjalanan di Bali yaitu penanganan *transfer-in*, penanganan *tour* sebanyak 5 kali berturut-turut yaitu Kintamani *full day tour*, Tanah Lot *half day tour*, Besakih *full day tour*, Jatiluwih *full day tour*, dan *half day* Ubud-kecak

batubulan. Penanganan selanjutnya adalah hotel *transfer* yang dilakukan hari keenam setelah *tour*, para wisatawan akan dipisah dan melakukan pindah hotel ke masing-masing hotel yang telah dipilih (*beach stay hotel*). Setelah *hotel transfer*, JDS *group* memiliki waktu bebas (*free day at leisure*) hingga saatnya mereka kembali ke negara asal, oleh karena itu para wisatawan dapat membeli paket wisata tambahan (*optional tour*) selama masih berada di Bali. *Sales representative* yang akan menemui para wisatawan di masing-masing hotel yang ditempati wisatawan untuk penawaran paket *optional tour* ini. Tahap penanganan terakhir yaitu *transfer-out*, wisatawan akan diantar ke bandara untuk melakukan perjalanan kembali ke negara asalnya.

c. Tahap penyelesaian

Keesokan hari setelah proses *transfer-out* selesai, para *guide* yang meng-*handle* *Rainbow group* akan datang ke kantor Panorama Destination Bali untuk menyampaikan laporan kepada *operation staff* mengenai pelaksanaan kegiatan *tour* yang telah dilaksanakan dan menyerahkan bukti pemesanan *guide*, karcis tiket masuk objek wisata dan karcis parkir kepada *operation staff*, selanjutnya *operation staff* akan membuat rincian biaya selama penanganan perjalanan *Rainbow group* di Bali. Pembayaran *cost tour* dari *Rainbow Tours* ke Panorama Destination dilakukan dengan sistem pembayaran di akhir setelah seluruh penanganan paket wisata dilaksanakan. Oleh karena itu Panorama Destination yang akan menalangi terlebih dahulu seluruh biaya yang diperlukan selama penanganan *Rainbow group* ini. Proses pembayaran biaya *tour* untuk *Rainbow group* ini dilakukan antara kantor Panorama Destination

di Jakarta dengan Rainbow Tours, dengan demikian Panorama Destination Bali hanya bertugas menyiapkan komponen perjalanan selama penanganan *tour* untuk para wisatawan Rainbow *group* selama di Bali. Setelah seluruh kegiatan penanganan Rainbow *group* selesai dan *operation staff* telah mengeluarkan *operation cost* yang berisi *guide fee report*. Selanjutnya *Guide fee report* yang telah dikeluarkan oleh *operation staff* akan diserahkan ke *accounting staff* dan *accounting staff* akan memproses pembayaran *tour guide* +- 1 minggu dengan cara di *transfer* ke rekening masing-masing *tour guide*.

2. Kendala yang dihadapi oleh Departemen *Operation and Logistic* selama menangani paket wisata *group inclusive tour* Rainbow Polandia selama melakukan perjalanan di Bali yaitu terjadinya konfirmasi pembatalan dari *tour guide* secara mendadak yang mengakibatkan agak sulitnya mencari *tour guide* pengganti yang bersedia meng-*handle* proses *transfer out* wisatawan *group* ini. Adapun upaya yang dilakukan oleh *operation staff* untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu segera mencari *tour guide* pengganti dengan cara menghubungi satu persatu para *guide* yang memiliki waktu *free* dan akhirnya menemukan *guide* yang bersedia walaupun banyak yang sebelumnya menolak dikarenakan masih memiliki tugas yang lain.

B. Saran

Terkait dengan Penanganan Paket Wisata *Group Inclusive Tour* Rainbow Polandia pada Departemen *Operation and Logistic* di Panorama Destination Bali,. Adapun beberapa saran untuk perusahaan yang penulis berikan antara lain:

1. Jika *tour guide* berhalangan dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan, diharapkan bisa memberikan *tour guide* pengganti kepada perusahaan dan memberitahukan *operation staff*.
2. *Operation staff* perlu mempersiapkan *guide* cadangan untuk menanggulangi *guide* yang kemungkinan berhalangan.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amato, E. (2021). *Manual for Guiding Techniques*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Arjana, I. (2013). *Handout Perencanaan dan Operasi Perjalanan Wisata 2*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Arjana, I. (2016). *Handout Inbound Tour Operation*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Bali, B. P. (2023). *Banyaknya Wisatawan Mancanegara Bulanan ke Bali Menurut Pintu Masuk (Orang)*. Retrieved from <https://bali.bps.go.id:https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke-bali-menurut-pintu-masuk.html>
- Damardjati, R. (2010). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Dwiantara, S. (2014). *Manajemen Logistik*. Jakarta: Grasindo.
- Judisseno, R. (2017). *Aktivitas dan Kompleksitas Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia.
- Rakyat, D. P. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan*. Retrieved from https://www.dpr.go.id/dokjdih:https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2009_10.pdf
- Siagian, & Siagian, Y. (2005). *Aplikasi Supply Chain Management dalam Dunia Bisnis*. Jakarta: Gramedia.
- Sihite, R. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya: SIC.
- Stevenson, W. (2014). *Operation Management*. Jakarta: Salemba Empat/Mc Graw Hill.
- Utama, I. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widi, S. (2022, Desember 28). *Pendapatan Devisa Pariwisata Indonesia Melejit pada 2022*. Retrieved from <https://dataindonesia.id:https://dataindonesia.id/pariwisata/detail/pendapatan-devisa-pariwisata-indonesia-melejit-pada-2022>
- Yoeti, O. (2010). *Dasar-Dasar Pengertian Hospitality dan Pariwisata*. Bandung.