

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN RESERVASI BALI LOMBOK DAILY SHUTTLE BUS MELALUI WEBSITE OLEH STAF RESERVASI PADA PT PERAMA SWARA TOUR AND TRAVEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ayu Ningtias**

**USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN RESERVASI BALI LOMBOK DAILY SHUTTLE BUS MELALUI WEBSITE OLEH STAF RESERVASI PADA PT PERAMA SWARA TOUR AND TRAVEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Ayu Ningtias**

**NIM 201513012**

**USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN RESERVASI BALI LOMBOK DAILY  
SHUTTLE BUS MELALUI WEBSITE OLEH STAF  
RESERVASI PADA PT PERAMA SWARA TOUR AND  
TRAVEL**

Oleh  
**Ayu Ningtias**  
NIM 2015813012

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

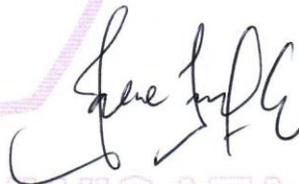
Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL**  
NIP.196212311990101002



**Muhamad Nova, M.Pd.**  
NIP.199311282022031008

POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Keua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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](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 : Ayu Ningtias

NIM : 201513012

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN RESERVASI BALI LOMBOK DAILY SHUTTLE BUS  
MELALUI WEBSITE OLEH STAF RESERVASI PADA PT PERAMA  
SWARA TOUR AND 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, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Nama : Ayu Ningtias

NIM : 2015813012

PS : DIII Usaha

Perjalanan wisata

Jurusan Pariwisata

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Penanganan Reservasi Bali Lombok *Daily Shuttle Bus* melalui Website Oleh Staf Reservasi pada PT Perama Swara Tour and Travel”** tepat pada waktunya. Tujuan ditulisnya Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata pada Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini terdapat tantangan dan hambatan yang penulis hadapi dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan maupun buku – buku yang penulis miliki dan gunakan sebagai sumber penulisan. Namun kekurangan tersebut dapat teratasi dengan dukungan – dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi,SE,M.Com selaku Direktur Politeknik Negeri Bali atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Drs. I Made Budiasa, M.Par selaku Ketua Program Studi D-III Usaha Perjalanan Wisata atas arahan – arahnya yang telah diberikan selama proses penyusunan Tugas Akhir.

4. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL selaku dosen pembimbing pertama penyusunan Tugas Akhir ini atas bimbingan, arahan – arahan, dan dorongan yang telah diberikan.
5. Muhamad Nova, M.Pd selaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan saran-saran, memotivasi, dan mengarahkan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Diana Perama Aryati, S.E, M.M selaku manager Perama Tour and Travel atas kesempatan yang telah diberikan untuk melakukan penelitian.
7. Seluruh staf PT Perama Swara *Tour and Travel* yang telah banyak membantu memberi informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Tidak lupa juga penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah membesarkan, mengarahkan, dan mendukung penulis dari kecil hingga kini. Serta saudara dan saudari penulis yang tidak ada henti-hentinya memberikan semangat.

Penulis menyadari terdapat kekurangan dalam penyusunan tugas akhir ini, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar penulis menjadikan acuan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Badung, Agustus 2023

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	4
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir .....	5
1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
2. Metodologi dan Teknik Analisis Data.....	7
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Pengertian Pariwisata .....	9
B. Pengertian Wisatawan .....	10
C. Pengertian Biro Perjalanan Wisata.....	11
D. Pengertian Transportasi .....	12

E.	Pengertian Reservasi .....	14
F.	Pengertian <i>Website</i> .....	15
G.	Pengertian Penanganan.....	15
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>		<b>16</b>
A.	Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	16
B.	Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan .....	20
C.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	22
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>27</b>
A.	Prosedur Penanganan Reservasi Bali Lombok Daily Shuttle Bus melalui website pada PT Perama Swara Tour and Travel.....	28
1.	Tahapan Persiapan.....	28
2.	Tahapan Proses Penanganan .....	31
3.	Tahapan Akhir.....	35
B.	Hambatan dalam Proses Penanganan Reservasi <i>Shuttle Bus</i> Melalui <i>Website</i> Pada PT Perama Swara Tour and Travel .....	37
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>47</b>
A.	Simpulan.....	47
B.	Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>49</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>51</b>

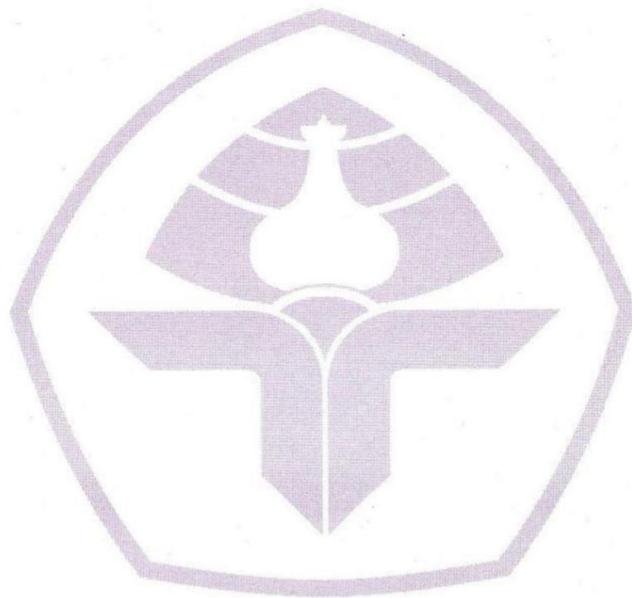
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi PT Perama Swara Tour and Travel .....	16
Gambar 3. 2 Logo PT Perama Swara <i>Tour and Travel</i> .....	16
Gambar 3. 3 Organisasi Perama <i>Tour and Travel</i> .....	23
Gambar 4. 1 Tampilan Awal <i>Roundcube</i> .....	30
Gambar 4. 2 Menu Reservasi .....	30
Gambar 4. 3 Reservasi Masuk .....	32
Gambar 4. 4 <i>Booking Detail</i> .....	33
Gambar 4. 5 Balasan Konfirmasi Manual .....	34
Gambar 4. 6 <i>Sheets</i> Reservasi .....	37
Gambar 4. 7 <i>Booking Detail</i> Mrs Nils .....	38
Gambar 4. 8 Konfirmasi Manual .....	39
Gambar 4. 9 Permintaan untuk pembatalan .....	39
Gambar 4. 10 Balasan atas pembatalan .....	39
Gambar 4. 11 Penginformasian Pembatalan .....	40
Gambar 4. 12 Pembatalan pada <i>Sheets</i> Reservasi .....	40
Gambar 4. 13 <i>Booking Detail</i> .....	41
Gambar 4. 14 Email permintaan perubahan reservasi .....	42
Gambar 4. 15 Email konfirmasi ulang .....	42
Gambar 4. 16 Penginformasian perubahan .....	43
Gambar 4. 17 <i>Booking detail</i> dari reservasi palsu .....	44
Gambar 4. 18 Pemberitahuan Email tidak dapat terkirim .....	45

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 <i>Rute Shuttle Bus</i> .....	27
--	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Time Table Bali Lombok Daily Shuttle Bus .....	51
Lampiran 2. Hasil Wawancara Manager PT Perama Swara Tour and Travel .....	52
Lampiran 3 Rute Perjalanan Shuttle Bus .....	53
Lampiran 4 Buku Report.....	54



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia mengalami kontraksi pertumbuhan ekonomi pada tahun 2020 yang menyebabkan perekonomian Indonesia mengalami penurunan drastis. Hal tersebut dipengaruhi oleh adanya pandemi Covid-19. Selama kurang lebih dua tahun pemerintah merancang berbagai kebijakan agar perekonomian kembali membaik. Pasca pandemi Covid-19 berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan pertumbuhan ekonomi Indonesia mulai membaik. Tercatat pertumbuhan ekonomi Indonesia yaitu 5,01% pada triwulan IV 2022. Sementara itu pertumbuhan ekonomi sendiri merupakan perkembangan yang menyebabkan barang dan jasa yang diproduksi dalam masyarakat bertambah dan kemakmuran meningkat (Sukirno 2011:13). Pertumbuhan ekonomi Indonesia saat ini didukung oleh berbagai komponen. Pertumbuhan ekonomi yang tinggi salah satunya di dorong oleh peningkatan mobilitas masyarakat kemudian naiknya kunjungan wisatawan mancanegara dan wisatawan domestik. Pertumbuhan ekonomi tertinggi tercatat di wilayah Sulawesi, Maluku, Papua, Bali, Nusa Tenggara, Kalimantan Sumatera, dan Jawa.

Pariwisata sendiri merupakan industri jasa yang dapat memacu pertumbuhan ekonomi suatu wilayah. Menurut Mathieson dan Wall dalam Pitana dan Gyatri (2005), Pariwisata merupakan kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan

kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan fasilitas-fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sementara itu menurut Peraturan Daerah Provinsi Bali Nomor Tahun 2020 Pariwisata merupakan berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pariwisata merupakan suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan tujuan untuk bersenang – senang untuk sementara waktu yang di dukung dengan berbagai fasilitas maupun pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan. Sehingga perkembangan Pariwisata tidak hanya meningkatkan pertumbuhan perekonomian negara melalui devisa tetapi juga dapat mengurangi pengangguran suatu negara karena kegiatan pariwisata memerlukan banyak fasilitas dan juga pelayanan yang menjadi kesempatan bagi masyarakat untuk mencari peluang maupun bekerja untuk memenuhi kebutuhan – kebutuhan tersebut. Kegiatan Pariwisata menimbulkan adanya permintaan – permintaan baik konsumsi maupun investasi yang pada akhirnya akan memacu adanya kegiatan produksi barang dan jasa.

Perkembangan industri pariwisata juga harus di dukung dengan penggunaan teknologi guna memudahkan dan meningkatkan efisiensi operasional serta peluang untuk memperluas jangkauan pasar. Perkembangan pariwisata yang didukung dengan teknologi dapat disebut sebagai *digital tourism*. *Digital tourism* adalah salah satu cara yang efektif dalam mempromosikan destinasi dan potensi pariwisata guna meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung. Industri pariwisata menjadi

salah satu sektor yang mengalami digitalisasi dengan pesat karena perkembangan teknologi. Sehingga *digital tourism* dapat menjadi strategi jitu untuk pemasaran.

PT Perama Swara *Tour and Travel* adalah biro perjalanan wisata yang telah menyediakan transportasi pariwisata (*shuttle bus* dan penyewaan mobil) dan pelayanan *tour* dan pemesanan *airlines* tiket domestik selama lebih dari 50 tahun. Berlokasi di Jalan Legian No 39, Kuta, Bali, Indonesia. Salah satu produk utama milik PT Perama Swara *Tour and Travel* yaitu Bali Lombok *Daily Shuttle Bus* yang melayani beberapa titik di pulau Bali. *Shuttle Bus* tidak menyediakan layanan penjemputan dari hotel dan untuk mendapatkan tempat duduk pada bus tamu wajib untuk melakukan pemesanan satu hari sebelumnya dan pergi ke *bus stop*. *Time table* dan *meeting point shuttle bus* terlampir pada *lampiran I*. Untuk melakukan reservasi *shuttle bus* ini juga dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu datang langsung ke kantor Perama baik di Kuta maupun Ubud atau dapat melakukan pemesanan secara daring melalui whatsapp bisnis, *agent* yang telah bekerja sama dengan Perama, dan juga melalui *website*. Terdapat banyak perbedaan dalam menangani reservasi pada masing – masing media pemesanan *shuttle bus* ini khususnya pada reservasi melalui *website*. Untuk menangani reservasi *shuttle bus* melalui *website* diperlukan kemampuan sumber daya manusia yang kompeten serta mampu mengoperasikan sistem dengan baik agar proses penanganan reservasi dapat berjalan dengan lancar.

Melalui pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa sektor Pariwisata merupakan industri jasa yang memiliki pertumbuhan paling pesat dan merupakan salah satu industri terbesar di dunia, khususnya di Bali, Indonesia. Sehingga dalam

perkembangannya harus di dukung dengan kemajuan dan penggunaan teknologi secara tepat guna meraih keuntungan dan jangkauan pasar yang lebih luas. Oleh karena itu tidak mengherankan apabila dibutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas unggul dan memiliki kemampuan teknologi dalam penanganan usaha jasa perjalanan wisata, khususnya pemesanan moda transportasi wisata maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Penanganan Reservasi Bali Lombok *Daily Shuttle Bus* melalui *website* oleh staf pada PT Perama Swara *Tour and Travel*.” Dengan Tugas Akhir ini diharapkan mampu menjadi acuan dan pembelajaran dalam penanganan reservasi melalui media yang berbeda yaitu *website* untuk calon maupun pelaku usaha jasa perjalanan wisata agar mampu memaksimalkan penggunaan teknologi dan informasi dengan lebih optimal sehingga mampu meningkatkan jangkauan pasar dan meraih keuntungan maksimal.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah rumusan masalah yang akan dibahas pada Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan reservasi Bali Lombok *daily shuttle bus* melalui *website* pada PT Perama Swara *Tour and Travel*?
2. Bagaimana hambatan dalam proses penanganan reservasi Bali Lombok *daily shuttle bus* melalui *website* pada PT Perama Swara *Tour and Travel*?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Adapun tujuan dan kegunaan penulisan adalah:

## 1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui penanganan reservasi *shuttle bus* melalui email pada PT Perama Swara *Tour and Travel*.
- b. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi selama menerima reservasi *shuttle bus* melalui email pada PT Perama Swara *Tour and Travel* serta bagaimana cara mengatasinya.

## 2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan sebagai tolak ukur dalam penerapan teori yang di peroleh di bangku kuliah di Politeknik Negeri Bali dengan apa yang bisa di peroleh di industri.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai acuan dan tambahan informasi di perpustakaan Jurusan Pariwisata yang terdapat di Politeknik Negeri Bali bagi mahasiswa yang ingin mengetahui mengenai penanganan reservasi *shuttle bus* pada PT Perama Swara *Tour and Travel*.

- c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, khususnya dalam penanganan reservasi *shuttle bus* pada PT Perama Swara *Tour and Travel*.

## D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir

## 1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi Partisipasi

Penulis melakukan observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung, belajar, dan melibatkan diri mengenai bagaimana penanganan reservasi pada PT Perama Swara *Tour and Travel*. Menurut Riyanto (2010) Observasi partisipan adalah observasi dimana orang yang melakukan pengamatan berperan serta ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi. Pada bulan pertama penelitian penulis mengamati salah satu staff reservasi yang telah lama bekerja di PT Perama Swara *Tour and Travel* yaitu Kakak Elisia Wati yang kemudian mengajarkan penulis bagaimana penanganan reservasi melalui *website*.

### b. Wawancara Terstruktur

Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Penulis melakukan wawancara terstruktur yang merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan – pertanyaan serta melakukan pencatatan dan memasukkan hasil wawancara tersebut dalam Tugas Akhir ini. Penulis melakukan wawancara dengan Manager PT Perama Swara *Tour and Travel* yaitu Ibu Diana dan mendiskusikan mengenai sistem yang digunakan oleh Perama dalam menerima seluruh reservasi. Wawancara dilakukan sebelum penulis memilih judul Tugas Akhir ini pada Selasa, 21 Februari 2023 pukul 14.00 WITA. Hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 2.

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158) adalah metode dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen baik tercetak mau pun tidak dalam menyusun penelitian ini.

d. Studi Kepustakaan

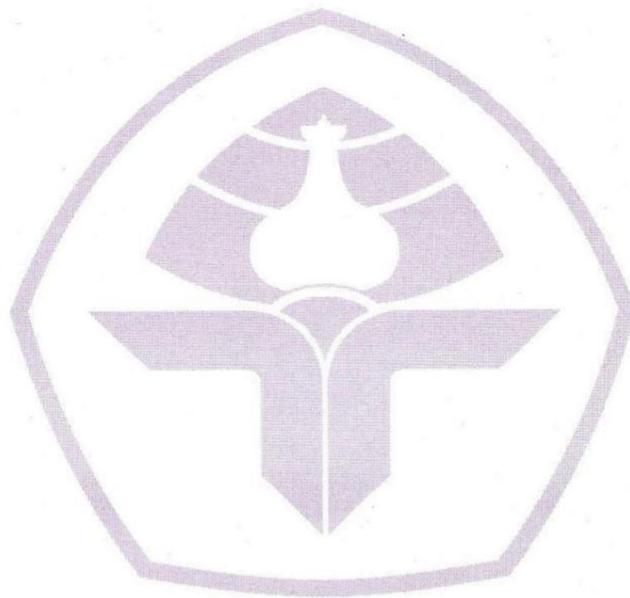
Penulis melakukan teknik pengumpulan data ini dengan membaca berbagai informasi yang dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini yang memiliki keterkaitan yang sama dengan materi yang akan dibahas dari berbagai media baik buku maupun artikel.

## 2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data adalah teknik deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata (2017:73) adalah metode yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Penulis memaparkan data dan informasi yang diperoleh secara penuh di lapangan dengan sistematis sehingga dapat menjadi satu kesimpulan dari penulisan Tugas Akhir ini.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik dan metode penyajian hasil analisis ini adalah formal dan informal, pada teknik formal penulis menggunakan bahasa tanpa adanya gambar dan tanda-tanda sedangkan pada informal terdapat gambar dan tanda-tanda seperti struktur perusahaan. Dengan demikian diharapkan pembaca mampu memahami dengan baik hasil penelitian ini.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV, maka penulis dapat menarik kesimpulan seperti berikut ini:

1. Bahwa dalam melayani penanganan reservasi *shuttle bus* melalui *website* pada PT Perama *Tour and Travel* terdapat beberapa prosedur yang harus diperhatikan seperti melakukan persiapan diri dan prasarana lima belas menit sebelumnya dan juga menyiapkan pendukung lainnya seperti catatan titik pemberhentian bus dan jadwal pemberangkatan. Kemudian diperlukan pemahaman mengenai rute-rute bus dan metode pembayarannya. Setelah mempersiapkan diri penulis perlu masuk dan memeriksa mana pesanan yang belum mendapatkan balasan konfirmasi manual sehingga pada tahapan ini penulis harus sangat teliti supaya tamu dapat menerima informasi pemberangkatan dan datang tepat waktu. Dan pada tahapan akhir penulis harus memasukkan data-data reservasi yang telah penulis balas ke grup reservasi serta *sheets* reservasi sebagai *back up* data dan database yang akan digunakan oleh staf yang bertugas untuk membuat *job order* setiap harinya.
2. Dalam penanganan reservasi *online* khususnya melalui *website* sangat rawan terjadinya hambatan terutama apabila sarana mengalami kerusakan maupun gangguan. Sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan adanya *back up* plan

supaya tidak terjadi hambatan-hambatan yang berarti. Adanya tanggapan yang cepat dalam menangani permasalahan – permasalahan tersebut.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan di atas terdapat beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada PT Perama Swara *Tour and Travel* agar ke depannya penanganan reservasi berjalan dengan efisien, antara lainnya berikut ini:

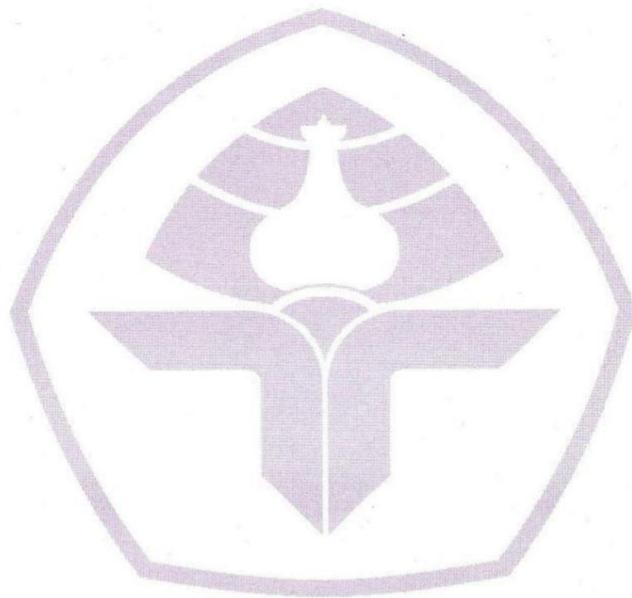
1. Adanya perbaikan pada *website* agar terdapat opsi untuk melakukan pembayaran di awal melalui *online credit card* atau *paypal* sehingga tamu yang tidak memiliki uang tunai dapat melakukan pembayaran langsung seperti pada pemesanan produk lainnya pada *website*. Hal ini penulis yakini dapat lebih menghemat waktu petugas reservasi karena tidak ada permintaan – permintaan pembayaran secara *online* oleh tamu yang mengharuskan penulis untuk menjadi perantara antara tamu dan staf keuangan. Serta penulis yakini dapat mengurangi adanya *fake reservation*.
2. Menambahkan informasi rute dan perkiraan jam tiba dan *meeting point* pada *website* sehingga dapat mengurangi terjadinya pembatalan karena alasan lamanya perjalanan setelah petugas melakukan konfirmasi manual. Kemudian informasi *meeting point* pada halaman sebelum pemesanan *shuttle bus* sehingga tamu dapat mengetahui tentang *meeting point* sebelum melakukan pemesanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bambang, Riyanto. 2010. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan*, Yogyakarta: BPFE.
- Bank Indonesia. 2023. *Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Tetap Kuat*. Retrieved from [https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp\\_252823.aspx#:~:text=Berdasarkan%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,global%20yang%20dalam%20tren%20melambat](https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_252823.aspx#:~:text=Berdasarkan%20data%20Badan%20Pusat%20Statistik,global%20yang%20dalam%20tren%20melambat)
- Gregorius, Agung. 2000. *Desain Web Interaktif Dengan Frontpage 2000 dan Dreamweaver 4*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hardjono, D. 2006. *Seri Panduan Lengkap Menguasai Pemrograman Web dengan PHP 5*. Yogyakarta: Andi.
- Haq, Zeithaml. 2009. *Services Marketing*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- H. Kodhyat. 2014. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Hidayah, Nurdin. 2019. *Pemasaran Destinasi Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Kamaludin, Rustian. 2003. *Ekonomi Transportasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kemenparekraf. 2023. *Strategi Digital Tourism Dalam Menggaet Wisatawan*. Retrieved from <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Strategi-Digital-Tourism-dalam-Menggaet-Wisatawan#:~:text=Digital%20tourism%20merupakan%20salah%20satu,untuk%20meningkatkan%20jumlah%20wisatawan%20mancanegara>
- Kemenkeu. 2022. *Pemulihan Perekonomian Indonesia Setelah Kontraksi Akibat Pandemi Covid-19*. Retrieved from <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpkn-banjarmasin/baca-artikel/14769/Pemulihan-Perekonomian-Indonesia-Setelah-Kontraksi-Akibat-Pandemi-Covid-19.html>
- Pitana, I G. dan Gayatri, P G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Sucipta, Md. Abdi. 2012. *Perencanaan Oprasi Perjalanan Wisata 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Sugiana, A. G. 2011. *Ecotourism : Pengembangan Pariwisata berbasis konservasi alam*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sukirno, Sadono. 2011. *Makro Ekonomi Teori Pengantar Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.

Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. *Pemasaran Pariwisata*. Yogyakarta: CV. Andi



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI