

# **TUGAS AKHIR**

## **PEMBUATAN PAKET INBOUND TOUR UNTUK FREE INDIVIDUAL TOUR (FIT) OLEH DEPARTEMEN PRODUCT & QUOTATION DI PT. PACTO BALI PRIMA HOLIDAYS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kade Reysma Dwi Mirah**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG**

**2023**

**TUGAS AKHIR**

**PEMBUATAN PAKET INBOUND TOUR  
UNTUK FREE INDIVIDUAL TOUR (FIT) OLEH  
DEPARTEMEN PRODUCT & QUOTATION  
DI PT. PACTO BALI PRIMA HOLIDAYS**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**Kade Reysma Dwi Mirah**

**NIM 20158131053**

**PROGRAM STUDI D3 USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

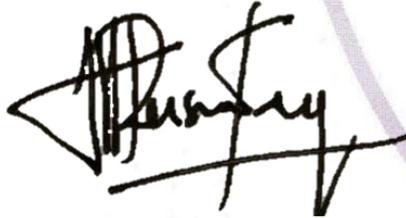
**PEMBUATAN PAKET INBOUND TOUR  
UNTUK FREE INDIVIDUAL TOUR (FIT) OLEH  
DEPARTEMEN PRODUCT & QUOTATION  
DI PT. PACTO BALI PRIMA HOLIDAYS**

Oleh  
**Kade Reysma Dwi Mirah**  
2015813053

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

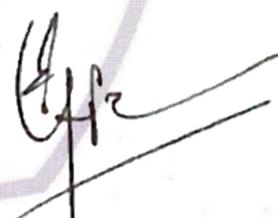
Disetujui Oleh

Pembimbing I,



**Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par.**  
NIP 196003191990122001

Pembimbing II,



**Drs. I Dewa Gede Ari Pemapun, M.Si**  
NIP 196410161990031003

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
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 : Kade Reysma Dwi Mirah  
NIM : 2015813053  
Program Studi : DIII UPW, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PEMBUATAN PAKET INBOUNT TOUR UNTUK FREE INDIVIDUAL  
TOUR (FIT) OLEH DEPARTEMEN PRODUCT & QUOTATION  
DI PT. PACTO BALI PRIMA HOLIDAYS”**

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 sebagai mestinya.

Badung, 22 Juli 2023

yang membuat pernyataan,



Nama : Kade Reysma Dwi Mirah  
NIM : 2015813053  
PS : DIII UPW, Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Pembuatan Paket Inbound Tour untuk Free Individual Tour (FIT) oleh Departemen Product & Quotation di Pt. Pacto Bali Prima Holidays** ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan proses pembuatan paket khusus perjalanan *inbound tour* untuk *free individual tour* oleh departemen *Product* dan *Quotation* di Pt. Pacto Bali Prima Holidays.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Dr. I Made Budiasa, M.Par. MITHM selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Muhamad Nova, M.Pd. selaku Koordinator PKL Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
6. Dra. Ni Made Rai Sukmawati, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
7. Drs. I Dewa Gede Ari Pemayun, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir.
8. Ibu Nitasari selaku *staff Product & Quotation* dan seluruh *staff* PT. Pacto Bali Prima Holidays yang telah memberikan semangat, motivasi, dan membantu dalam pengumpulan data Tugas Akhir ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Teristimewa kepada orang tua penulis yang telah memberikan kasih, dukungan material, bimbingan, motivasi dan semangat kepada penulis selama menulis tugas akhir ini.
10. Kepada teman penulis dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang selalu memberikan dukungan dan perhatian kepada penulis.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Badung, 22 Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

| Isi   | Halaman    |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....  | <b>i</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....   | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....                            | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....   | <b>iv</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 Masalah.....  | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....  | 4          |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir.....                       | 5          |
| 1. Tujuan Penulisan.....  | 5          |
| 2. Kegunaan Penulisan.....  | 5          |
| D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....                               | 6          |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....                              | 6          |
| 2. Metodologi dan Teknik Analisis.....                                  | 7          |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....                     | 7          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....                                      | <b>8</b>   |
| A. Pengertian Pembuatan.....  | 8          |
| B. Pengertian Pariwisata.....   | 8          |
| C. Biro Perjalanan Wisata .....   | 9          |
| 1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata .....                              | 9          |
| 2. Kegiatan Usaha Biro Perjalanan Wisata .....                          | 10         |
| 3. Ruang Lingkup Kegiatan BPW .....                                     | 11         |
| D. Pengertian Paket <i>Tour</i> dan Jenis-Jenis Paket <i>Tour</i> ..... | 11         |
| 1. Pengertian <i>Paket Tour</i> .....                                   | 11         |

|  |           |
|--|-----------|
| 2. Jenis-Jenis Paket <i>Tour</i> .....   | 12        |
| E. Pengertian Wisatawan.....   | 16        |
| F. Istilah – Istilah Dalam Pariwisata .....  | 16        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>   | <b>20</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....  | 20        |
| 1. Lokasi Perusahaan .....   | 20        |
| 2. Sejarah Perusahaan .....  | 21        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan.....  | 22        |
| 1. Bidang Usaha Perusahaan.....  | 22        |
| 2. Fasilitas Perusahaan.....   | 23        |
| C. Struktur Organisasi Perusahaan .....  | 25        |
| 1. Struktur Organisasi .....   | 25        |
| 2. Uraian Tugas.....   | 26        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>  | <b>30</b> |
| A. Pembuatan Paket <i>Inbound Tour</i> untuk <i>Free Individual Tour</i> (FIT) .....                                       | 30        |
| 1. Tahap Persiapan .....   | 32        |
| 2. Tahap Pembuatan Paket.....  | 34        |
| 3. Tahap Pengiriman Proposal .....   | 46        |
| 4. Tahap <i>Final Confirmation</i> ( <i>Dealling</i> ).....  | 49        |
| 5. Tahap Pemesanan & Pembayaran.....   | 50        |
| B. Kendala dan Cara Mengatasinya dalam Pembuatan Paket <i>Inbound Tour</i> untuk<br><i>Free Individual Tour</i> (FIT)..... | 53        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>  | <b>56</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 56        |
| B. Saran .....   | 58        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>59</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>   | <b>60</b> |

## DAFTAR GAMBAR

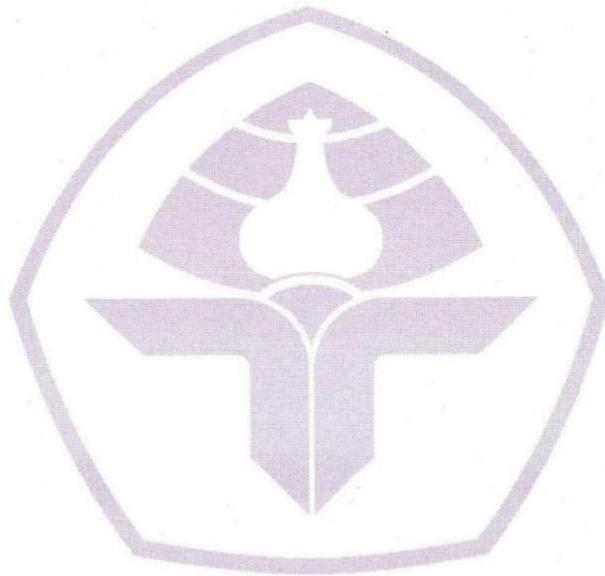
| Isi   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Pacto Bali Prima Holidays .....                   | 26      |
| Gambar 4. 1 Alur Penanganan Pembuatan Paket Inboud Tour .....                         | 31      |
| Gambar 4. 2 <i>E-mail</i> dengan sistem <i>Outlook</i> .....                          | 32      |
| Gambar 4. 3 Menelepon pihak reservasi kamar hotel.....                                | 35      |
| Gambar 4. 4 <i>Reply e-mail</i> dari <i>team ticketing</i> cabang Pacto Surabaya..... | 40      |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

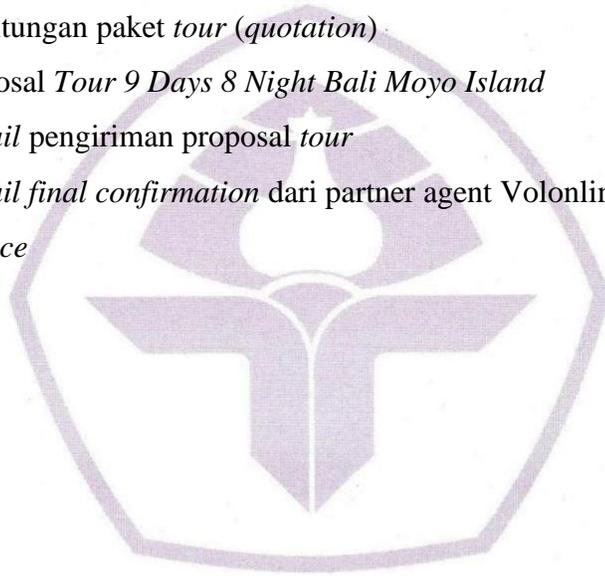
| Isi   | Halaman |
|---|---------|
| Tabel 4. 1 <i>Itinerary 9 Days 8 Night Bali Moyo Island</i> ..... | 44      |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: *E-mail* permintaan dari partner agent Volonline *Tour Operation*
- Lampiran 2: *E-mail blocking tentative room* Amanwana Resort
- Lampiran 3: *E-mail reconfirm blocking tentative room*
- Lampiran 4: *E-mail request check flight schedule & air fare*
- Lampiran 5: Perhitungan paket *tour (quotation)*
- Lampiran 6: Proposal *Tour 9 Days 8 Night Bali Moyo Island*
- Lampiran 7: *E-mail* pengiriman proposal *tour*
- Lampiran 8: *E-mail final confirmation* dari partner agent Volonline *Tour Operation*
- Lampiran 9: *Invoice*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah salah satu industri yang berkembang dengan pesat di era globalisasi ini. Pariwisata memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah Negara karena pariwisata dapat memberikan manfaat yang sangat berguna bagi negara dan menambah devisa negara. Peranan sektor pariwisata semakin besar sejalan dengan perkembangan serta kontribusi yang diberikan oleh sektor tersebut, seperti semakin membaiknya perekonomian suatu daerah, maka penyerapan tenaga kerja lokal serta pengembangan suatu usaha lokal menjadi semakin baik.

Pemerintah terus berusaha meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan ke suatu daerah dilakukan dengan berbagai strategi. Salah satu strategi yaitu pembangunan dan pengembangan daya tarik destinasi wisata yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan di suatu tempat agar terjadinya pemerataan. Strategi lainnya yaitu meningkatkan promosi pariwisata dalam berbagai bentuk pengenalan potensi daya tarik wisata, objek wisatanya yang tentunya harus memerlukan tiga syarat yaitu *authentic*, unik, dan *originalitas*. Semua strategi tersebut dilakukan agar pertumbuhan pariwisata tercapai, dan sasaran pembangunan pariwisata yang bertujuan untuk meningkatkan usaha lokal

dalam bisnis pariwisata yang diharapkan nantinya mampu menyerap tenaga kerja lokal.

Bali adalah salah satu ikon pariwisata di Indonesia terus berkembang dengan berbagai daya tariknya sebagai pariwisata budaya. Keunikan dan istiadat kebudayaan dengan kehidupan masyarakatnya tidak pernah terlepas dari alam dan lingkungan sebagai satu kesatuan yang utuh. Semua ini membuat wisatawan selalu ingin berkunjung ke Bali untuk menikmati wisata budaya yang selalu ditawarkan dengan keunikannya. Selain itu potensi alam Bali selain topografinya berlembah, bergunung, sungai dan hamparan sawah memberikan keindahan yang menjadi daya tarik wisatawan yang dinikmati. Hal seperti inilah yang merupakan daya tarik pariwisata yang memiliki nilai tinggi, yang dimana di negara wisatawan tidak bisa di temukan.

Berdasarkan uraian di atas akan potensi dan daya tarik wisata Bali maka tidak sedikit wisatawan meminta atau menginginkan paket wisata yang memiliki daya tarik khusus baik paket wisata khusus *Free Individual Tour* (FIT) maupun paket wisata khusus *Group Inclusive Tour* (GIT). Terhadap hal ini berbagai Biro Perjalanan Wisata (BPW) berlomba lomba membuat produk *tour* dengan berbagai permintaan khusus klien (*tailor made*) sesuai dengan daya tarik yang klien inginkan tentang Indonesia khususnya Bali. Kegiatan utama Biro Perjalanan Wisata yaitu sebagai penyelenggara perjalanan wisata baik itu perjalanan ke luar negeri (*Outbound Tour*) maupun perjalanan ke dalam negeri (*Inbound Tour*). Tak terkecuali biro perjalanan wisata pada PT. Pacto Bali Prima Holidays juga

berupaya membuat produk-produk paket *tour* khususnya perjalanan ke dalam negeri (*Inbound Tour*).

PT. Pacto Bali Bali Prima Holidays adalah salah satu Biro Perjalanan Wisata yang terdapat di provinsi Bali, yang khusus menangani perjalanan *inbound tour*. Perusahaan PT. Pacto Bali Prima Holidays memiliki pasar khusus yaitu Eropa dan USA, pada pasar tersebut kebanyakan wisatawan memilih melakukan perjalanan wisata berupa FIT (*Free Individual Tour*). PT. Pacto Bali Prima Holidays memiliki beberapa departemen dalam melakukan aktivitas usahanya seperti departemen *Product & Quotation, Reservation, Product & Contracting, dan Operation*. Masing-masing departemen mempunyai SOP (*Standart Operating Procedure*) tersendiri. Departemen *Product & Quotation* memegang peranan penting dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan wisatawan yang ada di PT. Pacto Bali Prima Holidays. Departemen ini memiliki standar operasional, seperti membuat proposal untuk mitra partner *agent* di luar negeri, membuat *quotation* atau perhitungan harga paket *tour*, serta menyusun dan merancang *itinerary* perjalanan. Departemen ini mempunyai dua jenis produk yaitu *ready made tour* dan *tailor made tour*. *Ready Made Tour* artinya produk paket wisata di mana komponen-komponennya tidak dapat di ubah oleh mitra partner *agent* di luar negeri. Sedangkan *Tailor Made Tour* artinya produk paket wisata yang disusun atas dasar permintaan calon wisatawan. Departemen Reservasi memegang peranan untuk menerima reservasi *booking* dari mitra partner *agent* di luar negeri yang telah memesan paket *tour*, dan selanjutnya menghubungi *supplier* yang terkait pemesanan akomodasi untuk keperluan

wisatawan. Departemen *Product & Contracting* memegang peranan dalam mengurus contract dari berbagai *supplier* hotel, restoran maupun akomodasi wisata lainnya. Departemen *Operation* memegang peranan dalam memberikan order terhadap *guide* dan bertanggung jawab memantau jalannya kegiatan *tour*.

Dari sekian aktivitas-aktivitas di masing-masing departemen, jadi penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang departemen *Product & Quotation*, khususnya dalam pembuatan produk paket wisata berupa *Free Individual Tour* (FIT), karena kegiatan dalam departemen ini sangat kompleks. Terutama menyusun produk *Free Individual Tour* (FIT) departemen ini berhubungan dengan beberapa pihak industri pariwisata seperti hotel, restoran, pihak yang mengurus destinasi wisata dan akomodasi lainnya, selain itu juga departemen ini selalu berkoordinasi dengan mitra partner *agent* di luar negeri untuk selalu memberikan *update* dari klien. Berdasarkan alasan tersebut penulis memilih untuk mendalami dan mengkaji departemen *Product & Quotation* tersebut dalam tugas akhir ini dengan judul Pembuatan Paket *Inbound Tour* untuk *Free Individual Tour* (FIT) oleh Departemen *Product & Quotation* di PT. Pacto Bali Prima Holidays.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pembuatan paket *inbound tour* untuk *free individual tour* (FIT) oleh departemen *product & quotation* di PT. Pacto Bali Prima Holidays?

2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan paket *inbound tour* untuk *free individual tour* (FIT), dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut oleh departemen *product & quotation* di PT. Pacto Bali Prima Holiday?

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

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan bagaimana pembuatan paket *inbound tour* untuk *free individual tour* (FIT) oleh departemen *product & quotation* di Pt. Pacto Bali Prima Holidays.
- b. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi dalam pembuatan paket *inbound tour* untuk *free individual tour* (FIT) dan bagaimana cara menghadapi kendala tersebut oleh departemen *product & quotation* di Pt. Pacto Bali Prima Holidays.

#### **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan tugas akhir ini antara lain:

##### **a. Bagi Mahasiswa**

Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Diploma III pada Jurusan Pariwisata di

Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Product & Quotation*.

**b. Bagi Politeknik Negeri Bali**

Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Travel Agent*.

**c. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak *travel agent* yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada rekan kerja dan wisatawan, khususnya dalam pembuatan paket *inbound tour* untuk *Free Individual Tour* (FIT).

**D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Adapun metode dan teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini, antara lain:

**a. Metode Observasi**

Metode Observasi yaitu, suatu metode dengan mengamati, belajar, dan melibatkan diri sendiri secara langsung. Metode ini penulis dibantu dengan teknik mencatat dan dokumentasi berupa gambar.

**b. Metode Wawancara**

Metode Wawancara dilakukan dengan proses tanya jawab untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian. Pada metode wawancara ini penulis

melakukan beberapa kali tanya jawab dengan atasan serta beberapa staf dari departemen lain untuk mencatat informasi dari narasumber.

**c. Metode Studi Kepustakaan**

Yaitu metode untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penulisan. Penulis mendapatkan beberapa informasi yang relevan dengan membaca literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang akan penulis bahas.

**2. Metodologi dan Teknik Analisis**

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan, menyederhanakan dan menyajikan data sampel yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di PT. Pacto Bali Prima Holidays ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami.

**3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan adalah metodologi Informal. Menurut Sudaryanto menyatakan: “Metode penyajian analisis data yang berupa kata-kata atau uraian biasa tanpa lambang formal”. (Sudaryanto, 2005:123)

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dari pembahasan pada BAB IV tentang Pembuatan Paket *Free Individual Tour* (FIT) *Inbound Tour* oleh Departemen *Product & Quotation* di PT. Pacto Bali Prima Holidays, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut

1. Dalam pembuatan paket FIT akan dibagi menjadi beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Tahap Persiapan

Diawali dengan proses persiapan diri, lalu persiapan peralatan kerja, dan dilanjutkan dengan mengecek laptop dan membuka aplikasi *Microsoft Outlook* untuk mengetahui jika ada email-email permintaan yang masuk pada *e-mail* perusahaan.

b. Tahap Pembuatan Paket FIT hingga *Final Confirmation (Dealling)*

Pada tahap ini pihak departemen *product & quotation* akan mengecek ketersediaan *supplier* terkait permintaan dari partner *agent Volonline Tour Operation*, setelah itu dilanjutkan menyusun rencana perjalanan (*itinerary*) sesuai dengan permintaan klien atas nama Messrs Nolli & Tesei, dan menghitung perincian harga (*quotation*) dari paket *tour* tersebut. Sekaligus membuat proposal *tour* yang nantinya akan di kirim melalui *e-mail* partner *agent Volonline Tour Operation*.

Proposal *tour* yang sudah di revisi oleh manajer *product & quotation* tersebut kemudian dikirim ke partner *agent* dan menunggu *feedback* dari proposal *tour* tersebut. Jika proposal *tour* sudah disetujui (*final confirmation*) oleh *agent* Volonline *Tour Operation* maka selanjutnya tugas dari departemen *reservation* dan departemen *operation* untuk melanjutkan pemesanan ke pihak *supplier*.

c. Tahap Pemesanan & Pembayaran

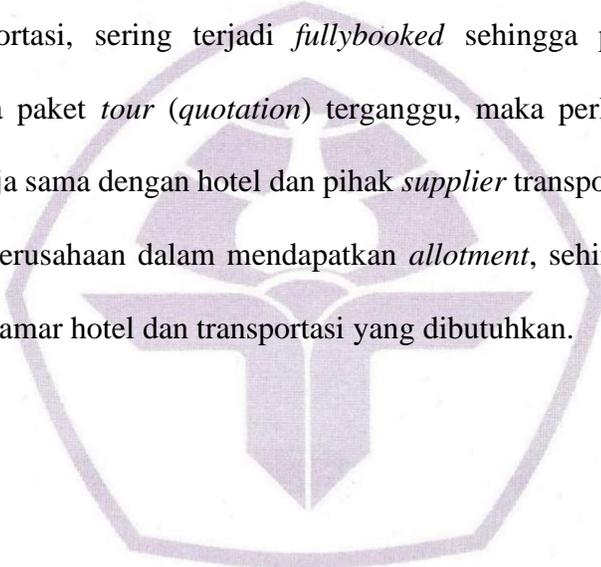
Pada tahap ini pihak departemen *product & quotation* akan meneruskan *e-mail final confirmation* dari *agent* Volonline *Tour Operation*, *file quotation* serta proposal *tour*, yang selanjutnya akan di proses untuk pemesanan (*booking*) ke *supplier* oleh pihak *reservations staff* dan *operation staff* berdasarkan detail order dan *service* yang terdapat pada *file quotation*, dan pihak *reservation staff* akan menyiapkan *invoice*, sebagai tanda bukti penagihan pembayaran paket *tour*. Selanjutnya pihak *accounting* akan menyiapkan *link* pembayaran yang bisa di bayarkan melalui kartu kredit, visa dan transfer ke nomor rekening PT. Pacto Bali Prima Holidays.

2. Ada beberapa kendala yang di temukan dalam penanganan pembuatan paket FIT seperti kamar hotel yang *fully booked*, minimnya *guide* berbahasa lain selain bahasa inggris pada masa *high season*, dan Kurangnya transportasi pada musim *high season* karena perusahaan tidak memiliki anak cabang perusahaan khusus transportasi. Dan semua kendala bisa diselesaikan dengan baik.

## B. Saran

Dari hasil pengamatan penulis selama melakukan Praktik Kerja Lapangan selama tiga bulan di PT. Pacto Bali Prima Holidays, maka penulis memiliki beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu:

Dalam pembuatan paket wisata yang dimana terdapat komponen akomodasi seperti hotel dan transportasi, sering terjadi *fullybooked* sehingga proses kerja dalam perhitungan harga paket *tour (quotation)* terganggu, maka perlu disarankan untuk meningkatkan kerja sama dengan hotel dan pihak *supplier* transportasi. Kerja sama ini akan membantu perusahaan dalam mendapatkan *allotment*, sehingga tidak kesulitan dalam pencarian kamar hotel dan transportasi yang dibutuhkan.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmardjati. (1995). *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Judisseno, K. R. (2017). *Aktivitas Dan Kompleksitas Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kesrul, M. (2003). *Penyelenggara Operasi Perjalanan Wisata*. Jawa Tengah: Gramedia.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2023). *Kamus versi online/daring*. Diambil dari <https://kbbi.web.id/>.
- Nurazizah, W. F. (2019). *Buku Panduan Pembuatan Paket Wisata*. Bandung: TraveLab Politeknik Negeri Bandung.
- Sudaryanto. (2005). *Metode – Metode Penyajian Analisis Data*. Jawa Barat: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Suwantoro & Gamal. (1997). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Suwena, I. K. & Widyatmaja, I. G. N.,. (2010). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Pustaka Larasan.
- Undang – Undang RI No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966.
- Yoeti, O. A. (2006). *Tours And Travel Management*. Jakarta: PT. Perca.
- Yoeti, O. A. (1992). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.