**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

*Travel agent* adalah bisnis ritel yang menyusun *product* perjalanan dan jasa terkait kepada pelanggan atas nama pemasok seperti maskapai penerbangan, penyewaan mobil, jalur pelayaran, hotel,kereta api. *Tour* dan paket liburan yang mengabungkan beberapa produk. *Travel agent* menduduki tempat yang amat penting dalam industri pariwisata. Ia dapat di katakan sebagai katalisator untuk pembangunan daerah-daerah baru sebagai daerah tujuan wisata. Karena itu, perananannya dalam sektor perekonomian cukup berarti, terutama bagi daerah tujuan wisata yang sering di kunjungi oleh wisatawan. Salah satu biro Perjalanan wisata yang terbaik di Bali yaitu Pacto Bali Prima Holidays. *Travel agent* ini menangani wisatawan mancanegara. Khususnya wisatawan asal eropa. Antara lain Italia, Jerman, Perancis, Belanda, Inggris dan *Agent-agent* tertentu. Pacto Bali Prima Holidays adalah suatu biro perjalanan yang mengelola di berbagai bidang pariwisata. Pacto juga memiliki berbagai cabang di Indonesia yaitu di Jakarta, Bandung, Yogjakarta, Surabaya, Medan, dan makasar. Pacto Bali Prima Holidays menyediakan jasa *tour*, transportasi dan lain-lain.Sebagai perusahaan jasa perjalanan, dan perusahaan yang menangani wisatawan asing, Pacto Bali Prima Holidays harus menangani berbagai komplain dari para wisatawan, baik yang timbul ketika kegiatan *tour* sedang berlangsung ataupun sebelum dan sesudah *tour.* Selayaknya biro perjalanan wisata pada umumnya, Pacto Bali Prima Holidays mempunyai beberapa divisi dengan pembagian *staff* berdasarkan tugas yang di bebankan salah satunya yaitu departemen reservasi.   
Departemen reservasi dapat di katakan sebagai tonggak awal dari siklus penanganan wisatawan karena dalam melakukan perjalanan wisata dengan menggunakan jasa biro perjalanan wisata, seorang wisatawan akan lebih dahulu menyampaikan keinginannya untuk melakukan perjalanan wisata kepada departemen reservasi dalam menangani calon wisatawan. Departemen reservasi (*reservation department*) di bagi menjadi dua bagian, yaitu staff yang bertugas dalam menangani calon wisatawan *for individual tour* (FIT) dan staff yang bertugas menangani wisatawan *group inclusive tour* (GIT). Penanganan wisatawan FIT dan GIT satu dan lainnya berbeda. Jika dilihat dari jenis wisatawannya FIT merupakan jenis wisatawan yang bersifat Individu atau tidak lebih dari sepuluh orang wisatawan dalam sekali melakukan perjalanan wisata sedangkan GIT merupakan jenis wisatawan yang melakukan perjalanan wisata secara berkelompok atau lebih dari sepuluh orang dalam sekali melakukan perjalanan wisata. Oleh karena itu, dalam tugas akhir ini di pilih judul **“Penanganan Reservasi Perjalanan *For Individual Tour* (FIT) Oleh *Staff Reservation* Di Pacto Bali Prima Holidays**“

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat di rumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses penanganan reservasi perjalanan *for individual tour* oleh *staff* Pacto Bali Prima Holidays?
2. Bagaimana peranan *staff Reservation Department* dalam menangani perjalanan *for individual tour* di Pacto Bali Prima Holidays?

**1.3 Tujuan Penelitian** Dari perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penanganan reservasi perjalanan oleh *staff* Pacto Bali Prima Holidays
2. Untuk mengetahui peranan *staff Reservation Department* dalam menangani perjalanan *for individual tour* di Pacto Bali Prima Holidays

**1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian adalah sebagai berikut :

Bagi perusahaan

1. guna mendapat bantuan tenaga kerja selama empat bulan untuk menyelesaikan pekerjaaan yang diberikan pada penulis.
2. Setelah mengetahui hasil penelitian ini di harapkan sebagai salah satu masukan kepada Pacto Bali Prima Holidays khususnya *staff* reservasi

Bagi penulis

1. dapat menambah pengetahuan guna selanjutnya dapat diterapkan dalam dunia kerja.
2. Penulis dapat menunjukan kemampuan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
3. Mendapatkan pengalaman dari tempat kerja
4. Mengetahui dunia kerja yang sebenarnya
5. Mengetahui segala permasalahan dalam dunia kerja dan cara penyelesaiaannya.
6. Mengetahui metode kerja dan teknologi yang di terapkan dalam perusahan

Bagi Politeknik Negeri Manado

1. Menjadi konstribusi baru bagi Politeknik Negeri Manado dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan kurikulum pendidikan Diploma III khususnya Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata