

# Analisis Prosedur Penanganan Reservasi Produk Wisata Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT. Bali Sundaram Travel

Ardianus Padur<sup>1</sup>, Dr. L.K Herindyah K Yuni, SST.Par.,M.Par<sup>2</sup>, I Putu Bagus Andhy Putra, S.S, M.Par<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Bisnis, Pariwisata Dan Pendidikan, Program Studi DIII Perjalanan Wisata, Universitas Triatma Mulya

\*Corresponding Author: [ardipador@gmail.com](mailto:ardipador@gmail.com)

**Abstrak:** Prosedur reservasi yang dikelola dengan baik memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan memastikan proses pemesanan yang terstruktur, sistem informasi yang akurat, dan penanganan keluhan pelanggan secara efektif. Aspek ini mencakup pengelolaan reservasi baik secara *online* maupun *offline*, serta menjamin ketersediaan produk wisata secara tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji prosedur penanganan reservasi produk wisata di PT Bali Sundaram Travel sebagai bagian dari upaya strategis dalam peningkatan mutu pelayanan. Metode penelitian yang digunakan bersifat kualitatif, dengan data diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan triangulasi yang melibatkan staf reservasi serta manajemen perusahaan. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur reservasi di PT Bali Sundaram Travel mencakup empat layanan utama, yaitu paket wisata, akomodasi hotel, tiket penerbangan, dan transportasi darat. Beberapa kendala yang diidentifikasi antara lain perubahan permintaan pelanggan secara tiba-tiba, pembatalan mendadak, keterbatasan kerja sama dengan mitra, serta kurangnya sumber daya manusia yang kompeten. Untuk menjawab tantangan tersebut, perusahaan telah menerapkan kebijakan pembatalan yang lebih tegas dan terstruktur, memperbaiki sistem manajemen reservasi, mengoptimalkan strategi pemasaran, serta meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas kendaraan.

**Kata Kunci:** Prosedur, Penanganan, Reservasi, Produk Wisata, Kualitas Pelayanan

**Abstract:** Well-managed reservation procedures play a crucial role in enhancing service quality by ensuring a structured booking process, accurate information systems, and effective complaint handling. This includes managing both online and offline reservations while ensuring the precise availability of tourism products. This study aims to examine the reservation handling procedures at PT Bali Sundaram Travel as part of a strategic effort to improve service quality. A qualitative research method was employed, with data collected through direct observation, in-depth interviews, document analysis, and triangulation involving reservation staff and management. Data analysis was carried out through the stages of data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The findings reveal that PT Bali Sundaram Travel implements reservation procedures for four main services: tour packages, hotel accommodation, flight tickets, and land transportation. Identified challenges include sudden changes in customer requests, last-minute cancellations, limited cooperation with service partners, and a lack of qualified human resources. To address these issues, the company has implemented stricter and more structured cancellation policies, upgraded its reservation management system, optimized marketing strategies, and improved the quality of transportation services and facilities.

**Keywords:** Procedure, Handling, Reservation, Tourism Product, Service Quality

**Informasi Artikel:** Pengajuan 1 April 2025 | Revisi 20 Mei 2025 | Diterima 1 Juni 2025

**How to Cite:** American Psychological Association (APA) Style

## Pendahuluan

Pariwisata dapat dipahami sebagai kegiatan berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya dalam jangka waktu tertentu, baik secara individu maupun berkelompok, yang bertujuan untuk mencari keseimbangan, keharmonisan, serta kebahagiaan melalui interaksi dengan lingkungan sosial, budaya, alam, dan pengetahuan (Kadir, 2020). Dalam konteks pembangunan nasional maupun daerah, pariwisata telah berkembang menjadi sektor strategis yang berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi. Seperti yang dikemukakan oleh Prayogo dan Febrianita (2018), pariwisata tidak hanya mencakup aktivitas perjalanan dan rekreasi, tetapi juga menyangkut interaksi yang bernilai ekonomi dan budaya antara wisatawan dan penyedia jasa. Karena sifatnya yang ramah lingkungan dan berdaya guna luas, sektor ini dikenal sebagai “industri tanpa asap,” yang mampu membuka lapangan kerja, mempercepat pembangunan infrastruktur, serta menjadi sarana pelestarian budaya lokal (UNWTO, 2022).

Bali merupakan salah satu contoh keberhasilan pembangunan pariwisata yang mampu menarik perhatian dunia berkat kekayaan alam dan budayanya yang khas. Keberhasilan ini diperkuat oleh kemampuan para pelaku industri untuk mengikuti perkembangan global, termasuk digitalisasi layanan wisata dan personalisasi pengalaman wisatawan. Dalam konteks ini, biro perjalanan wisata memainkan peran penting sebagai perantara antara wisatawan dan berbagai layanan yang dibutuhkan selama perjalanan. Berdasarkan data BPS Provinsi Bali (2025), terjadi perubahan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan ke Bali antara tahun 2020 hingga 2024. Pada tahun 2020, tercatat 5.665.630 kunjungan

yang terdiri dari 1.069.473 wisatawan mancanegara dan 4.596.157 wisatawan domestik. Namun, akibat dampak pandemi COVID-19, sektor ini mengalami kemunduran. Empat tahun kemudian, pada 2024, terjadi lonjakan menjadi 15.743.360 kunjungan, terdiri dari 6.333.360 wisatawan internasional dan 9.410.000 wisatawan domestik. Peningkatan ini menandai proses pemulihan yang kuat, sekaligus menuntut kesiapan biro perjalanan wisata dalam menyediakan layanan reservasi yang efisien dan profesional.

Biro perjalanan wisata (BPW) sendiri merupakan lembaga atau perusahaan yang merancang dan menjual paket tur kepada wisatawan, dengan cara menggabungkan berbagai komponen produk wisata dari para penyedia layanan (Wira, 2024). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan reservasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses secara digital, peran BPW menjadi semakin krusial. Keberhasilan suatu biro perjalanan sangat bergantung pada sistem operasional yang diterapkan, khususnya terkait efektivitas prosedur reservasi. Proses reservasi menjadi tahap awal dari seluruh pengalaman perjalanan wisata, yang mencakup pemesanan hotel, tiket pesawat, transportasi, hingga paket wisata secara menyeluruh (Zakaria, 2014). Menurut Hutabarat et al. (2014), tantangan dalam proses ini meliputi keterlambatan konfirmasi, perubahan jadwal, hingga keluhan pelanggan. Permasalahan tersebut dapat diminimalisir dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terukur. SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan kerja, tetapi juga sebagai alat kontrol mutu pelayanan. Tanpa adanya SOP yang efektif atau sistem digital yang terintegrasi, biro perjalanan akan kesulitan mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Produk wisata sendiri mencakup berbagai elemen seperti jasa transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, agen perjalanan, souvenir, objek wisata, serta perusahaan pendukung lainnya (Rucika, 2024). Semua komponen ini harus terintegrasi secara optimal dalam satu rangkaian perjalanan agar mampu memberikan pengalaman yang menyeluruh dan memuaskan bagi wisatawan. Data pemesanan produk wisata dari Januari hingga Desember 2024 menunjukkan empat jenis layanan utama yang dikelola oleh biro perjalanan, yaitu reservasi hotel, paket wisata, transportasi, dan tiket pesawat.

**Tabel 1**  
**Data Reservasi PT Bali Sundaram Travel**  
**Januari – Desember 2024**

Bulan	Reservasi Hotel	Reservasi Paket Wisata		Reservasi Transport	Reservasi Tiket Pesawat
		GIT	FIT		
Januari	12	-	25	3	8
Febuari	8	-	30	5	7
Maret	9	5	44	10	9
April	12	7	47	3	3
Mei	13	5	50	7	4
Juni	9	6	53	15	5
Juli	15	8	50	3	4
Agustus	23	5	60	5	5
September	17	7	67	17	9
Oktober	30	6	55	7	6
November	13	10	61	8	11
Desember	35	12	81	10	7
Total /Tahun	196	71	623	93	78

Sumber : PT Bali Sundaram Travel (2025)

Dalam upaya mempertahankan kualitas layanan, tidak semua biro perjalanan mampu memenuhi ekspektasi wisatawan secara konsisten. PT Bali Sundaram Travel, sebuah perusahaan yang bergerak di sektor pariwisata *inbound* di Bali, masih menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan layanan reservasi produk wisata. Berdasarkan data internal tahun 2024, dari empat kategori utama layanan—yaitu reservasi hotel, paket wisata (GIT dan FIT), transportasi, dan tiket pesawat—hanya layanan paket wisata FIT yang berhasil mencapai target tahunan. Beberapa permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi keterbatasan sumber daya manusia yang berlatar belakang pariwisata, tidak tersedianya staf khusus untuk menangani reservasi tiket pesawat, serta pemanfaatan teknologi reservasi yang belum berjalan optimal. Sejalan dengan pendapat Riyadi et al. (2024), peningkatan kualitas layanan biro perjalanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga kerja serta profesionalisme dalam sistem kerja yang diterapkan. Ketidakefisienan dalam proses reservasi tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memengaruhi citra perusahaan secara keseluruhan. Perbedaan signifikan antara jumlah pemesanan aktual dan target yang telah ditetapkan mencerminkan adanya permasalahan dalam prosedur penanganan reservasi di PT Bali Sundaram Travel. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap sistem dan prosedur reservasi sangat diperlukan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam prosedur penanganan reservasi produk wisata yang diterapkan oleh PT Bali Sundaram Travel, mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi selama proses reservasi, serta merumuskan rekomendasi strategis guna meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan sistem reservasi biro perjalanan yang lebih efisien dan berbasis pada standar pelayanan prima.

## Metode

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang difokuskan pada PT Bali Sundaram Travel. Pemilihan informan dilakukan secara purposive, yaitu dengan menetapkan individu-individu yang memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman mendalam terhadap proses reservasi, seperti manajer operasional dan staf bagian reservasi. Kriteria pemilihan didasarkan pada peran aktif mereka dalam pelaksanaan layanan, sehingga data yang diperoleh bersifat kaya secara konteks dan relevan dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah dirancang berdasarkan fokus kajian, mencakup prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta inisiatif perbaikan layanan. Observasi dilaksanakan di kantor pusat PT Bali Sundaram Travel menggunakan daftar periksa (checklist) sebagai alat bantu untuk mengamati alur pelayanan, pemanfaatan sistem reservasi, dan interaksi antara staf dengan pelanggan. Data dokumentasi diperoleh dari arsip internal perusahaan, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) reservasi, formulir pemesanan, serta data statistik penjualan produk wisata.

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari panduan wawancara, checklist observasi, dan lembar dokumentasi sebagaimana disarankan oleh Sugiyono (2019). Mengacu pada Sugiyono (2017), analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data guna mengungkap pola, hubungan, serta makna yang terkandung di dalamnya untuk menjawab rumusan masalah. Analisis dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Informasi yang dianggap tidak relevan disaring, kemudian disusun dalam bentuk narasi dan tabel untuk mempermudah pemahaman. Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini dilaksanakan selama periode Januari hingga Mei 2025 di lokasi utama PT Bali Sundaram Travel yang berlokasi di Batubulan, Gianyar. Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya memperoleh pemahaman komprehensif mengenai proses reservasi, tantangan yang dihadapi, serta strategi peningkatan pelayanan di tengah tren kenaikan jumlah wisatawan ke Bali dalam lima tahun terakhir.

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Posedur Penanganan Reservasi Produk Wisata yang di Terapkan di PT Bali Sundaram Travel

PT Bali Sundaram Travel telah mengimplementasikan prosedur reservasi secara sistematis untuk empat jenis layanan utama, yaitu paket wisata, akomodasi hotel, tiket pesawat, dan transportasi darat. Setiap kategori layanan memiliki alur kerja tersendiri yang dirancang secara terstruktur, dimulai dari penerimaan permintaan pelanggan, verifikasi ketersediaan layanan, proses pembayaran, hingga pengiriman bukti reservasi kepada konsumen.

Pada layanan paket wisata, proses dimulai dengan konsultasi antara calon pelanggan dan travel consultant, diikuti dengan penjelasan mengenai ketentuan dan kebijakan layanan. Pelanggan kemudian diminta membayar uang muka (DP) sebesar 20% sebagai tanda jadi, yang selanjutnya disertai dengan pengiriman dokumen konfirmasi perjalanan dan bukti pembayaran melalui email atau WhatsApp. Tahapan ini menunjukkan adanya komunikasi yang terbuka dan profesional antara penyedia layanan dan pelanggan. Pembayaran awal ini juga menandakan komitmen pelanggan terhadap layanan yang dipesan, sekaligus meminimalkan potensi kesalahpahaman melalui sistem pelunasan dan dokumentasi yang jelas.

Untuk layanan pemesanan hotel, pelanggan diwajibkan melakukan pelunasan penuh setelah petugas memastikan ketersediaan kamar di hotel yang dituju. Bukti reservasi berupa konfirmasi hotel dikirimkan sebagai jaminan transaksi. Guna menghindari kendala menjelang kedatangan, staf melakukan tindak lanjut (follow-up) beberapa hari sebelum tanggal check-in, sebagai langkah antisipasi terhadap kemungkinan pembatalan atau kesalahan teknis.

Dalam proses reservasi tiket pesawat, akurasi data dan kecepatan transaksi menjadi prioritas utama. Setelah pelanggan menentukan rute dan maskapai penerbangan, pembayaran segera dilakukan agar tiket dapat diterbitkan melalui sistem Travgo. Tiket elektronik (e-ticket) kemudian dikirim secara digital. Prosedur ini menekankan pentingnya efisiensi dan kejelasan informasi dalam menjamin kepuasan pelanggan. Praktik follow-up sebelum keberangkatan juga menjadi elemen penting dalam memastikan kelancaran layanan dan mencegah gangguan teknis.

Sementara itu, dalam reservasi layanan transportasi darat, proses dimulai dari pencatatan kebutuhan pelanggan hingga pemesanan kendaraan oleh tim operasional, baik dari armada internal maupun mitra penyedia. Sebelum hari pelaksanaan, kesiapan kendaraan dan sopir dikonfirmasi terlebih dahulu. Apabila terjadi kendala, seperti keterlambatan

kendaraan, tim segera menyiapkan alternatif solusi. Pendekatan ini menunjukkan sistem kerja yang bersifat preventif dan responsif, dengan keterlibatan aktif tim dalam mengidentifikasi serta mengatasi kendala operasional secara cepat.

Secara umum, prosedur reservasi di PT Bali Sundaram Travel telah dirancang untuk merespons kebutuhan pelanggan secara profesional dan adaptif. Sistem yang digunakan tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga bersifat strategis dalam membangun kepercayaan pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan. Perpaduan antara kejelasan prosedur, komunikasi dua arah, serta kesiapan operasional menjadi kekuatan utama perusahaan ini dalam menjaga daya saing di industri pariwisata, terlebih di tengah meningkatnya arus kunjungan wisatawan ke Bali dalam beberapa tahun terakhir.

## **2. Kendala-Kendala Yang Dihadapi Dalam Proses Reservasi Produk Wisata PT Bali Sundaram Travel**

PT Bali Sundaram Travel menghadapi sejumlah tantangan dalam pelaksanaan reservasi paket wisata yang berdampak langsung terhadap kelancaran pelayanan kepada pelanggan. Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi adalah perubahan permintaan dari pelanggan yang tidak sesuai dengan rencana perjalanan (*itinerary*) awal. Situasi ini menyulitkan koordinasi dengan mitra penyedia layanan seperti hotel dan transportasi, yang pada akhirnya menyebabkan peningkatan biaya operasional, keterlambatan dalam proses konfirmasi, serta kendala dalam memperoleh layanan saat musim puncak. Selain itu, pembatalan mendadak dari pelanggan berpotensi menimbulkan kerugian finansial akibat hangusnya uang muka (*deposit*) dan mempersulit proses pengembalian dana, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepercayaan mitra usaha. Peluang penjualan pun ikut terhambat karena slot layanan yang dibatalkan tidak dapat dialihkan ke pelanggan lain. Keluhan terkait kualitas makanan di restoran rekanan serta belum terintegrasinya sistem reservasi dengan divisi lain seperti transportasi, operasional, dan keuangan turut menjadi kendala dalam upaya memberikan pelayanan secara optimal.

Dalam hal reservasi akomodasi, perusahaan juga kerap dihadapkan pada keterbatasan ketersediaan kamar selama musim ramai (*high season*), yang menyebabkan pelanggan tidak memperoleh pilihan hotel sesuai preferensi mereka. Hal ini berisiko mendorong pelanggan beralih ke biro perjalanan lain dan mengikis kepercayaan terhadap layanan perusahaan. Perubahan harga yang tiba-tiba dari pihak hotel juga sering memicu ketidakpuasan, khususnya apabila harga tersebut melebihi kesepakatan awal. Di samping itu, beberapa keluhan juga muncul terkait kondisi fasilitas hotel yang tidak sesuai harapan, seperti kualitas kamar dan kenyamanan tempat tidur. Kendala lainnya mencakup terbatasnya kerja sama hotel di area strategis seperti Nusa Dua dan Jimbaran, sementara dominasi masih berada di wilayah Kuta dan Seminyak, yang membatasi pilihan akomodasi bagi pelanggan.

Dalam proses reservasi tiket pesawat, hambatan utama terletak pada kurangnya strategi promosi yang efektif. Perusahaan belum sepenuhnya memanfaatkan platform digital untuk menyebarluaskan informasi, serta belum menjalin kemitraan strategis dengan maskapai penerbangan. Akibatnya, berbagai penawaran menarik tidak tersampaikan secara luas kepada calon pelanggan. Ditambah lagi, ketiadaan tenaga khusus yang menangani reservasi tiket menyebabkan proses pemesanan menjadi tidak efisien dan memperlambat respons terhadap permintaan pelanggan, terutama ketika terjadi perubahan jadwal atau kendala teknis lainnya. Proses pengembalian dana (*refund*) pun menjadi tantangan tersendiri karena prosedur yang kompleks, tidak fleksibel, dan memerlukan waktu lama, yang berisiko menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Sementara itu, dalam layanan transportasi darat, permasalahan paling dominan berkaitan dengan aspek operasional dan kualitas pelayanan. Salah satu keluhan yang sering disampaikan pelanggan adalah ketidaksesuaian kapasitas atau ukuran kendaraan dengan harapan mereka, yang menyebabkan ketidaknyamanan selama perjalanan. Selain itu, keterlambatan kendaraan kerap terjadi akibat kemacetan lalu lintas, penjadwalan yang kurang akurat, atau gangguan teknis mendadak, yang dapat mengganggu agenda perjalanan pelanggan. Beberapa pengemudi juga dinilai kurang profesional dalam berinteraksi maupun dalam cara mengemudi, sehingga menimbulkan pengalaman yang kurang menyenangkan dan berdampak negatif terhadap citra perusahaan secara keseluruhan.

## **3. Upaya-Upaya Mengatasi Kendala Reservasi Produk Wisata PT Bali Sundaram Travel**

Untuk mengatasi berbagai kendala dalam proses reservasi paket wisata, khususnya terkait pembatalan dan perubahan mendadak dari pelanggan, PT Bali Sundaram Travel telah menerapkan sejumlah strategi yang bersifat solutif dan terstruktur. Salah satu langkah utama adalah penerapan kebijakan pembatalan yang jelas dan ketat, di mana pelanggan dikenakan biaya pembatalan sesuai dengan waktu pengajuan: 25% untuk pembatalan 7 hari sebelum keberangkatan, 50% untuk pembatalan 3–6 hari sebelumnya, dan hingga 75–100% untuk pembatalan kurang dari 3 hari, tergantung pada ketentuan mitra layanan. Kebijakan ini disampaikan secara terbuka sejak awal proses reservasi guna memberikan kepastian dan menghindari potensi kerugian operasional.

Selain itu, perusahaan juga menyusun pedoman perubahan *itinerary* yang lebih fleksibel dan terukur, serta menyediakan pilihan paket wisata yang dapat disesuaikan bagi pelanggan yang cenderung melakukan modifikasi terhadap jadwal atau layanan. Guna meningkatkan mutu pelayanan, perusahaan secara rutin mengumpulkan masukan dari pelanggan, khususnya setelah kegiatan makan, untuk mengevaluasi performa mitra restoran. Di samping itu, PT Bali Sundaram Travel juga tengah mengembangkan sistem reservasi digital terintegrasi yang menghubungkan seluruh

divisi terkait, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan konsistensi dalam penanganan reservasi.

Dalam upaya menangani tantangan pada layanan reservasi hotel, PT Bali Sundaram Travel memperluas jaringan kemitraan dengan berbagai hotel di kawasan strategis seperti Nusa Dua, Jimbaran, dan Ubud. Hal ini dilakukan untuk menyediakan lebih banyak alternatif akomodasi serta memastikan adanya opsi cadangan apabila terjadi kendala. Perusahaan juga mengoptimalkan sistem manajemen reservasi melalui penerapan sistem pemesanan real-time, yang memungkinkan staf untuk menyampaikan informasi ketersediaan kamar dan perubahan harga secara cepat dan akurat kepada pelanggan.

Evaluasi terhadap mitra hotel dilakukan secara berkala, baik melalui peninjauan langsung di lapangan maupun melalui umpan balik dari tamu, guna memastikan standar kualitas layanan tetap terjaga. Di sisi lain, ekspansi kerja sama dengan hotel-hotel lain di berbagai wilayah Bali terus diupayakan, agar perusahaan dapat menghadirkan fleksibilitas dan kelancaran dalam proses pemesanan akomodasi, khususnya saat permintaan tinggi.

## Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian terkait analisis prosedur penanganan reservasi produk wisata di PT Bali Sundaram Travel menunjukkan bahwa perusahaan telah mengimplementasikan sistem reservasi yang cukup sistematis untuk empat kategori layanan utama: paket wisata, akomodasi hotel, tiket pesawat, dan transportasi darat. Setiap jenis reservasi dijalankan melalui tahapan yang dirancang secara khusus sesuai dengan kebutuhan operasional dan karakteristik masing-masing layanan, mulai dari penerimaan permintaan, konfirmasi ketersediaan, proses pembayaran, hingga pengiriman dokumen pendukung kepada pelanggan. Meskipun struktur prosedur telah tersusun dengan baik, dalam praktiknya PT Bali Sundaram Travel masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa di antaranya meliputi perubahan permintaan secara tiba-tiba dari pelanggan, kurang optimalnya koordinasi dengan mitra usaha, fluktuasi harga musiman, keterbatasan kapasitas akomodasi dan armada transportasi, serta meningkatnya beban biaya operasional. Selain itu, terdapat pula kendala dalam hal kualitas layanan mitra yang belum konsisten, kurangnya intensitas promosi, dan keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, khususnya dalam menangani reservasi tiket pesawat dan transportasi darat. Untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut, perusahaan telah mengambil berbagai langkah strategis, antara lain dengan memperketat kebijakan terkait reservasi dan pembatalan, mengembangkan sistem digital yang lebih terintegrasi, memperluas jaringan kerja sama dengan mitra, serta melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas layanan. Di samping itu, strategi promosi dan kebijakan rekrutmen SDM juga terus ditingkatkan guna mendukung efisiensi dan profesionalisme layanan. Secara keseluruhan, berbagai upaya tersebut menjadi dasar penting bagi peningkatan kualitas pelayanan serta daya saing PT Bali Sundaram Travel dalam menghadapi persaingan industri pariwisata yang semakin kompetitif.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas layanan reservasi di PT Bali Sundaram Travel, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang dapat dipertimbangkan:

1. Pengembangan Sistem Reservasi Digital Terintegrasi.  
Perusahaan disarankan untuk segera mengembangkan sistem reservasi berbasis digital yang terintegrasi dan mampu menghubungkan seluruh divisi terkait secara *real-time*. Sistem ini akan mempercepat alur kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi risiko kesalahan yang kerap terjadi akibat komunikasi manual.
2. Penerapan Kebijakan Pembatalan yang Terstruktur.  
Penting bagi perusahaan untuk merancang dan mensosialisasikan kebijakan pembatalan yang jelas dan terukur sejak awal proses reservasi. Hal ini bertujuan agar pelanggan memahami konsekuensi finansial dari pembatalan, sekaligus memberikan kepastian bagi pihak perusahaan dalam mengelola risiko.
3. Penguatan Strategi Rekrutmen.  
Perusahaan perlu memperkuat proses rekrutmen dengan mengutamakan tenaga kerja yang memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman di bidang pariwisata. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui tenaga kerja yang lebih profesional dan kompeten.
4. Pelatihan Berkala untuk Pengemudi.  
PT Bali Sundaram Travel juga disarankan untuk secara rutin memberikan pelatihan kepada para pengemudi. Pelatihan ini penting agar pengemudi mampu menjadi representasi perusahaan yang ramah, profesional, serta komunikatif dalam memberikan layanan kepada pelanggan selama perjalanan.
5. Ekspansi Kemitraan Strategis dengan Pihak Hotel.  
Perluasan kerja sama strategis dengan hotel-hotel yang berada di kawasan wisata utama seperti Nusa Dua, Jimbaran, dan sekitarnya sangat dianjurkan. Tujuannya adalah untuk menjamin ketersediaan akomodasi yang memadai dan kompetitif, terutama selama musim liburan atau periode permintaan tinggi.

Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, diharapkan PT Bali Sundaram Travel dapat meningkatkan kualitas layanan, memperkuat kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisinya sebagai salah satu biro perjalanan unggulan di Bali.

## Ucapan Terima Kasih

Dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan karya ini. Terima kasih khusus disampaikan kepada para kontributor, narasumber, serta dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan yang konstruktif, serta motivasi yang sangat berharga sepanjang proses penulisan. Setiap bentuk dukungan—baik dalam bentuk informasi, pandangan, maupun semangat—telah menjadi fondasi penting yang membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini hingga tuntas. Penulis menyadari bahwa capaian ini tidak mungkin diraih tanpa peran serta dan keterlibatan dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan perhatian dan dorongan yang membangun. Kehadiran mereka telah memberikan kontribusi berarti dalam memperkaya isi dan makna karya ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan menjadi amal yang membawa manfaat, tidak hanya bagi penulis secara pribadi, tetapi juga bagi kemajuan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

## Referensi

- Azim, F. (2023). Reservasi tiket travel dengan Velotow berbasis e-service dalam peningkatan pelayanan transportasi pada masa pandemi. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 8(1), 113–123.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025). *Provinsi Bali dalam angka 2025*. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali.
- Hutabarat, M. M. R., Mananda, I. G. S., & Dewi, L. G. L. K. (2014). Prosedur penanganan reservasi paket wisata PT. Panorama Tour and Travel Denpasar. *Jurnal IPTA*, 2(1), 35–42.
- Kadir, S. (2020). *Ekonomi pariwisata: Pengantar dan prospek (Edisi pertama)*. Literasi Nusantara.
- Prayogo, R., & Febrianita, R. (2018). Literature review: Pengembangan strategi pemasaran pariwisata dalam meningkatkan niat berkunjung wisatawan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis (JABis)*, 16(2), 1-7.
- Riyadi, I. P. A., Sutiarto, M. A., & Koeswiryono, D. P. (2024). Strategi Tour and Travel dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pemandu Wisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 22-29.
- Rucika, N. G. D. (2024). *Kearifan lokal pada produk wisata (Edisi pertama)*. Ruang Karya. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta
- UNWTO. (2022). *Tourism and economic development*. United Nations World Tourism Organization. <https://www.unwto.org/tourism-and-economic-development>
- Wira, S. N. B. S. (2024). *Teknik pengelolaan biro perjalanan wisata (Edisi pertama)*. PT. Arti Visual Intermedia.
- Zakaria, M. I. M. (2014). *Mengenal sistem reservasi perhotelan (Edisi pertama)*. Multi Kreasi Satu Delapan.

