

RINGKASAN

“Kontribusi Tingkat Pelayanan Karyawan PT. Harum Indah Sari Tours & Travel, Provinsi Bali Terhadap Kepuasan Wisatawan Jepang”. Amanda Rizqi Oktaviana, F41222121, tahun 2025, Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember, Tim pembimbing : Uystka Hikmatul Kamiliyah NH, S.S.,M.Sc., (Dosen Pembimbing), dan Gede Ada Arimbawa (Pembimbing Lapangan).

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan magang yang telah penulis jalani untuk memenuhi tugas praktik lapang di PT. Harum Indah Sari Tours & Travel yang berlokasi di Kota Denpasar, Provinsi Bali, tepatnya di *Guest Relationship Officer Section* atau yang bisa disebut dengan GRO. Kegiatan magang ini berlangsung selama 5 Bulan dan bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung dalam sistem kerja industri pariwisata, khususnya di bagian GRO untuk wisatawan Jepang yang berkunjung ke Bali. Selama menjalani magang, penulis mempelajari bagaimana proses GRO berjalan secara digital dan efisien. Seluruh tahapan GRO, mulai dari pengawasan dan mengatur layanan selama kunjungan, memberi informasi tentang wisata dan jadwal perjalanan, serta membantu wisatawan berkomunikasi dengan hotel, restoran, dan transportasi. Selain itu juga memastikan semua kebutuhan dan permintaan tamu dipenuhi sesuai standar pelayanan perusahaan, dan menangani keluhan atau masalah dengan cepat dan sopan. Semua aktivitas dilakukan dengan profesionalitas, keramahan, dan pemahaman budaya Jepang untuk memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan dan berkesan bagi tamu. Semua aktifitas dikelola melalui sistem komputerisasi dan perangkat lunak internal, yang memungkinkan tim bekerja lebih cepat, akurat, dan terorganisir.

Melalui keterlibatan langsung, penulis menyadari bahwa sistem GRO bukan hanya alat bantu administrasi, tetapi juga sangat berperan dalam membentuk kualitas pelayanan kepada wisatawan. Sistem yang baik akan membantu tim memberikan informasi yang jelas, layanan yang tepat waktu, serta respons yang cepat terhadap perubahan atau permintaan khusus terutama bagi

wisatawan Jepang yang dikenal sangat detail dan menghargai profesionalisme. Selama proses magang, penulis juga menghadapi berbagai situasi nyata di lapangan, termasuk bagaimana menangani perubahan jadwal secara mendadak, berkomunikasi dengan wisatawan Jepang, serta memastikan setiap informasi tercatat dan tersampaikan dengan benar.

Laporan ini menjelaskan bagaimana sistem GRO yang terstruktur dan berbasis teknologi dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di industri perjalanan wisata. Secara keseluruhan, pengalaman magang ini memberikan penulis banyak wawasan baru tentang dunia kerja profesional, serta pentingnya integrasi antara teknologi dan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan internasional, khususnya dari Jepang.