

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1.Latar Belakang**

Perusahaan PT. Harum Indah Sari Tours and Travel dalam hal ini juga disebut dengan HIS yang bermula dari Bapak I Nyoman Sember salah satu pemilik perusahaan tersebut. awal karirnya adalah ketika beliau bekerja sebagai seorang Tour Guide berbahasa Jepang di salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Tours and Travel di Denpasar. pada tahun 1990 beliau mendirikan sebuah perusahaan Usaha Perjalanan Wisata (Biro Perjalanan Umum) dengan nama PT. Osta Bali Tours and Travel.

Pada tahun 1991 Beliau bertemu dengan salah seorang pemilik saham perusahaan dari H.I.S (*Hideo International System*) di Jepang yang pada saat itu datang ke Bali dengan tujuan berlibur dan mencari mitra usaha. Wisatawan itu merasa sangat senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bapak I Nyoman Sember sehingga dari pertemuan tersebut melahirkan suatu perjanjian usaha berupa kontrak kerja dengan H.I.S Jepang.

Dengan pertimbangan usaha dan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua wisatawan yang ditangani maka dibukalah kantor cabang HIS yang baru pada tahun 1995 menjadi sebuah nama baru yaitu PT. Harum Indah Sari Tours and Travel dengan komposisi permodalan 10% dari Bapak I Nyoman Sember dan 90% dari H.I.S Jepang.

Dengan alamat pertama kali yaitu di jalan Bay Pass Ngurah Rai No. 67 Sanur dengan system sewa/kontrak. Perusahaan ini adalah sebuah Biro Perjalanan Wisata yang mengkokohkan diri pada pangsa pasar Jepang. Dengan system pelayanan yang sempurna dan teknologi yang memadai serta didukung oleh tenaga ahli dari Jepang yang mempunyai dedikasi tinggi dan juga keberadaan *Guide* yang sudah mahir berbahasa Jepang, penuh ramah tamah dan sopan santun, maka dari tahun ke tahun jumlah kunjungan wisatawan yang datang ke Bali dan menggunakan jasa PT. Harum Indah Sari Tours and Travel semakin besar. PT. Harum Indah Sari Tours and Travel sebagai salah satu Biro.

Perjalanan Wisata yang bergerak di bidang Pariwisata telah menjadi anggota penuh ASITA Daerah Bali pada tanggal 18 Desember 1966 melalui surat keputusan (SK) Dewan Pengurus Pusat ASITA No 0177, XVI/DPS/96.

Tahun 2000 perusahaan ini secara resmi beroperasi dengan sarana atau fasilitas yang lengkap dan didukung oleh staff yang berpengalaman dibidangnya. Dalam menjalankan usahanya PT. Harum Indah Sari Tours and Travel menjalin kerjasama dengan sebuah perusahaan jasa pelayanan transportasi yaitu PT. Sinar Wahyu Putra untuk menyiapkan kebutuhan transportasinya.

Berikut adalah informasi kontak HIS Bali :

. Alamat	:	Jl. Bypass Ngurah Rai No.732, Pesanggaran, Denpasar, 8022, Bali - Indonesia
. Telephone / Whatshaap	:	+62 821-4568-2353
. Gmail	:	<a href="mailto:info.bali@his-world.com">info.bali@his-world.com</a>

## 1.2 Tujuan dan Manfaat

### 1.1.1. Tujuan Umum Magang

Tujuan dari magang ini yaitu tidak hanya belajar, dan praktik saja melainkan menambah pengalaman dan pengetahuan secara langsung tentang cara menerapkan sistem reservasi dan layanan pelanggan di industri perjalanan yang khususnya di PT Harum Indah Sari atau yang disebut dengan HIS Tours & Travel Bali.

### 1.1.2. Tujuan Khusus Magang

1. Mempelajari cara memesan tiket penerbangan serta mengajukan visa milik tamu melalui HIS Tours & Travel.
2. Mengevaluasi penerapan sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam Industri perjalanan di HIS Tours & Travel.
3. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem mengajukan visa di HIS Tours & Travel.

### **1.1.3. Manfaat Magang**

1. Manfaat dari magang sendiri yaitu dapat memperoleh pengalaman kerja di bidang industri pariwisata.
2. Meningkatkan pemahaman mengenai sistem penerbangan dan pemesanan tiket pesawat dan pelayanan terhadap pelanggan di industri perjalanan wisata.

### **1.3. Lokasi dan Waktu**

Magang dilaksanakan di HIS Tours & Travel Bali yang berlokasi di Jl. Bypass Ngurah Rai No.732, Pesanggaran , Denpasar , 80222, Bali – Indonesia. dengan estimasi dilaksanakan kegiatan magang yaitu terhitung mulai dari tanggal 1 Juli 2025 hingga 28 November 2025.

### **1.4. Metode Pelaksanaan**

Pelaksanaan magang di PT. Harum Indah Sari Tours & Travel Bali dilakukan dengan metode yang terstruktur agar proses pembelajaran berjalan efektif dan memberikan pengalaman kerja yang maksimal. Metode yang digunakan meliputi:

#### a) Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan operasional di divisi japan market department ticketing section, guna memahami sistem kerja, prosedur ticketing, serta berkomunikasi yang berlangsung di perusahaan.

#### b) Partisipasi Aktif

Penulis secara langsung terlibat dalam pelaksanaan tugas-tugas harian seperti penginputan data ticketing, komunikasi dengan agen penerbangan, dan koordinasi dengan Executive Operational Manager untuk memastikan kelancaran proses tiket.

#### c) Pendampingan dan Bimbingan

Penulis menerima arahan dan bimbingan dari staf dan juga supervisor perusahaan selama pelaksanaan magang, sehingga dapat memahami standar kerja serta etika profesional yang berlaku.

#### d) Studi Literatur dan Dokumentasi

Penulis juga melakukan studi pustaka terkait sistem ticketing dan pelayanan wisata untuk memperkuat landasan teori. Selain itu, dokumentasi kegiatan magang dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan laporan.