

PELAKSANAAN PENANGANAN PENJEMPUTAN TAMU (TRANSFER IN) PADA PATIH INDO PERMAI TOUR AND TRAVEL

Oleh

Anhar Aji Saputra

NPM 20756032

RINGKASAN

Patih Indo Permai Tour and Travel merupakan sebuah biro perjalanan wisata swasta yang berdiri sejak tahun 1988. Biro perjalanan wisata ini terus bertahan hingga saat ini karena memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Layanan yang disediakan oleh Patih Indo Permai Tour and Travel salah satunya adalah jasa penjemputan tamu (*transfer in*). Tujuan penulisan laporan tugas akhir ini adalah mendeskripsikan pelaksanaan penanganan jasa penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour and Travel. Dalam penulisan ini, metode analisis data yang digunakan berupa deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data primer dan data sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Laporan tugas akhir ini menunjukkan bahwa penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) pada Patih Indo Permai Tour and Travel belum terdapat SOP tertulis, tetapi dalam pelaksanaannya yang dimulai dari pra kedatangan tamu, saat penjemputan tamu, dan *check in* hotel sudah berjalan baik kecuali pada beberapa tahap belum berjalan dengan maksimal. Saran laporan tugas akhir ini, yaitu pihak Patih Indo Permai Tour and Travel membuat SOP tertulis mengenai penanganan penjemputan tamu (*transfer in*) untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam pengimplementasian prosedur kerja, pada saat penjemputan selalu menjelaskan fasilitas kendaraan agar tamu mengetahui peralatan untuk keadaan darurat, serta pada saat *check in* hotel sebaiknya pramuwisata selalu menjelaskan *itinerary* untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan pada kegiatan di kemudian hari.

Kata kunci: *Transfer In, Transfer Guide, Biro Perjalanan Wisata, Patih Indo*