

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang maupun berkelompok untuk sementara waktu, dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha dan mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, akan tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragaman (Bakaruddin, 2008).

Menurut Brahmanto (2015) paket wisata (*package tour, inclusive tour*) diartikan sebagai suatu perjalanan wisata dengan satu atau lebih tujuan kunjungan yang disusun dari berbagai fasilitas perjalanan tertentu dalam suatu acara perjalanan yang tetap, serta dijual dengan harga tunggal yang menyangkut seluruh komponen dari perjalanan wisata. Sebelum memahami paket wisata, seseorang memastikan apakah dalam rangkaian komponen komponen wisata tersebut terdapat acara mengunjungi objek/atraksi wisata.

*Sales and marketing* adalah suatu proses sosial yang melibatkan kegiatan-kegiatan penting yang memungkinkan individu dan perusahaan mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui pertukaran dengan pihak lain (Harper dalam Nurhidayah, 2017). Menurut Hasan (2013) Pemasaran atau *marketing* adalah suatu rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen. Caranya dengan membuat produk, menentukan harganya, tempat penjualannya dan mempromosikan produk tersebut kepada para konsumen.

Menurut Assauri (2011) bauran marketing adalah campuran dari sebuah aktivitas yang terdiri dari sistem marketing dan dikendalikan perusahaan untuk mempengaruhi respon pembeli dan konsumen. Marketing bauran pemasaran juga bisa disebut dengan 4P (produk, harga, promosi, dan lokasi) dalam strategi marketing, yang bisa digunakan oleh produsen.

Angkasa Yudistira Travel Paket Jepang merupakan salah satu paket wisata yang memiliki peminat yang cukup banyak. Paket Jepang merupakan salah satu pilihan utama konsumen untuk liburan ke luar negeri. Hal ini dikarenakan Jepang memiliki daya tarik nya sendiri pada musim tertentu. contohnya seperti bulan ; April hingga Mei: Musim semi (rentang suhu: 2°-24° C), Juni hingga Agustus: Musim panas (rentang suhu: 16°-30° C), September hingga November: Musim gugur (rentang suhu: 7°-27° C), Jepang pada bulan Desember hingga Maret: Musim dingin (rentang suhu: -6°-20° C). Perbedaan musim ini juga menjadi daya tarik wisata yang ada di Jepang.

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan bahwa penjualan paket wisata Jepang di Angkasa Yudistira Travel mengalami penurunan dibulan Agustus 2023 datanya :

Tabel 1. Penjualan paket wisata luar negeri di Angkasa Yudistira Travel 2023.

Negara/Bulan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des
Jepang	20	21	33	48	61	21	55	18	25	51	27	37
Korsel	27	24	12	11	14	14	17	9	10	14	-	-
Eropa	9	-	9	-	-	-	-	-	-	12	-	-
Turkey	33	12	-	-	-	-	-	-	-	26	38	23
Total	89	57	54	59	75	35	72	27	35	103	65	60

Sumber : *Angkasa Yudistira Travel, data diolah 2023*

Berdasarkan pemaparan data diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan paket wisata Jepang 2023 terkait menurunnya dibandingkan dengan bulan lainnya. Untuk itu upaya *sales and marketing* menjadi sangat penting dalam meningkatkan jumlah penjualan. Dengan demikian penulis tertarik membuat laporan tentang upaya *sales and marketing* dalam meningkatkan penjualan paket wisata Jepang keberangkatan bulan Agustus 2024 di Angkasa Yudistira Travel.

## 1.2 Tujuan PKL

Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mendeskripsikan “Upaya *Sales and Marketing* dalam Meningkatkan Penjualan Paket Wisata Jepang Keberangkatan bulan Agustus 2024 di Angkasa Yudistira Travel”

### **1.3 Waktu dan Tempat Pelaksanaan PKL**

Laporan tugas akhir ini disusun di kampus Politkenik Negeri Lampung yang berada di Jl. Soekarno-Hatta No.10 Rajabasa, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Penyusunan tugas akhir ini berdasarkan hasil praktik kerja lapang yang dilaksanakan pada 04 September 2023 – 08 Desember 2023 di Angkasa Yudistira Trevel yang berlokasi di Ruko Gajah Mada Jl.Gajah Mada No. 16 Enggal, Kota Bandar Lampung, Lampung. Kegiatan dan jam kerja yang disesuaikan oleh aturan pimpinan Angkasa Yudistira Travel mulai pada pukul 08.00 pagi sampai dengan pukul 05.00 sore. Adapun kegiatan diluar jam yang sudah ditetapkan oleh Angkasa Yudistira Travel mengacu kepada kondisi kegiatan praktik lapangan di Angkasa Yudistira Travel.

### **1.4 Metode Pelaksanaan**

Penulisan tugas akhir ini berdasarkan dari hasil magang industri di Angkasa Yudistira Travel dibimbing oleh dosen pembimbing dan pembimbing lapang. Peran pembimbing lapang dalam kegiatan ini sebagai fasilitator yang memberikan petunjuk, serta informasi kepada peserta didik sesuai dengan topik yang dibahas sebelum kegiatan magang industri berlangsung. Sedangkan peran dan dosen pembimbing sebagai fasilitator dalam bidang supervisi untuk memastikan peserta magang industri telah melakukan kegiatan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang telah ditetapkan.

Metode pelaksanaan ini dilakukan dengan cara yaitu :

#### *1. Coaching*

Menurut Nazifah (2021) *coaching* adalah suatu cara atau metode guna memperbaiki dan meningkatkan kemampuan pekerja yang lebih bersifat teknis sehingga dapat mencapai sasaran kerjanya. *Coaching* merupakan metoda yang cukup penting untuk mendukung tidak hanya performa kerja pegawai, namun juga performa organisasi. *Coaching* juga merupakan proses pengembangan yang terarah, terstruktur dan termonitor secara terus menerus yang mengarahkan individu dalam mencapai performa kerja yang optimal dalam organisasi. Dalam kegiatan PKL di Angkasa

Yudistira Travel kegiatan coaching melibatkan interaksi langsung antara pembimbing (coach) yang lebih berpengalaman terkait pekerjaan yang sesuai bidangnya dan dipasangkan dengan peserta PKL agar lebih mudah memberikan arahan dan bimbingannya dan saling feedback untuk membantu peserta mengembangkan keterampilan praktis yang relevan dengan pekerjaan.

## 2. Observasi

Hasanah (2016) menjelaskan observasi sebagai aktivitas mencatat suatu gejala dengan bantuan instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain yang merupakan kumpulan kesan tentang dunia sekitar berdasarkan semua kemampuan daya tangkap pancaindera manusia. Observasi merupakan sebagai suatu proses melakukan pemilihan. Dalam proses magang ini, penulis melakukan observasi untuk kegiatan seperti cara kerja karyawan dalam melayani konsumen, perilaku konsumen, *feedback* dari konsumen hingga cara-cara penanganan keluhan yang disampaikan oleh konsumen.

## 3. Kerja Praktik

Nugraheni (2017) menjelaskan kerja praktik sebagai bentuk kegiatan pembelajaran di lapangan yang bertujuan untuk memperkenalkan dan menumbuhkan kemampuan mahasiswa dalam dunia kerja nyata. Sari, Murwaningsih & Susantiningrum (2014) mendefinisikan kerja praktik sebagai teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan. Program kerja praktik merupakan kegiatan pembelajaran yang dilakukan untuk mendapatkan pengalaman dalam berkontribusi dan berkarya di kehidupan nyata. Dengan demikian diharapkan setiap mahasiswa mampu mengikuti dan memahami kegiatan kerja yang dilakukan di dunia usaha, sehingga mendapatkan sesuatu yang baik dan berguna bagi dirinya serta mampu menunjukkan kinerjanya secara maksimal. Program ini dapat membentuk mental motivasi mahasiswa

sebagai tenaga kerja yang siap kerja dan mampu mandiri serta berjiwa pekerja keras, jujur, bertanggungjawab, serta ulet dalam bekerja.

Proses praktik kerja di Angkasa Yudistira Travel dilakukan dengan cara peserta mengikuti pekerjaan/ kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan dan/atau karyawan yang ditunjuk, untuk mempelajari bagaimana cara melakukan suatu kegiatan. Kegiatan ini biasanya menggabungkan antara pelatihan di tempat kerja dengan pengalaman teoritis yang didapatkan peserta di kampus untuk mempersiapkan peserta dalam melakukan tugas-tugas yang diberikan.

Berikut tabel rincian Tahapan selama pelaksanaan praktik kerja lapang :

Tabel 2. Rincian Tahapan PKL

No	Kegiatan	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1.	Penyusunan Rencana Magang													
2.	Pelaksanaan Kegiatan PKL													
3.	Penyusunan Laporan													
4.	Penyampaian Laporan													

## II. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 2.1 Lokasi PKL

Praktik kerja lapang dilaksanakan di Angkasa Yudistira Travel memiliki kantor pusat yang berlokasi di Ruko Gajah Mada Jl. Gajah Mada No.16D,Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung dan memiliki kantor cabang yang berlokasi di Jl.SMUN 7 No 11. Keanggan Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat.



**Gambar 1.**Alamat Angkasa Yudistira Travel di Lampung Sumber: *Goggle Maps,2024*

### 2.2 Sejarah Singkat

Angkasa Yudistira travel atau disingkat Ayt adalah perusahaan jasa jasa tour and travel yang berpusat di Lampung. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 2015 dibawah naungan PT. Infinity Yudistira Indonesia oleh Bapak M. Yudistira Kusuma. Awalnya beliau merintis usaha di bidang jasa *photography* bernama IFY Studio dengan bermula hobi nya yang suka *travelling*.

Dengan pengalamannya di bidang *travelling*, *passion* dan tekadnya beliau diberikan kepercayaan oleh temannya untuk dibuatkan paket trip ke Singapura hingga ke beberapa negara, yang kemudian mulai dari situlah awalnya muncul permintaan untuk dibuatkan paket trip lainnya. Sehingga beliau mulai focus

mengembangkan bisnisnya ke jasa *tour and travel* sejak tahun 2017 sampai saat ini.

Pelayanan yang diberikan berupa penyediaan paket wisata dalam negeri dan luar negeri, seperti *open trip, group/incentive, haji&umroh, study tour, hoenymoon, mice event*, serta jasa *photopgraphy*. Angkasa Yudistira memiliki produk diantaranya *ticket booking* (hotel dan pesawat), paket wisata dalam maupun luar negeri, domestik dan paket umroh.

### **2.3 Visi dan Misi Angkasa Yudistira Travel**

Visi Perusahaan Menjadikan Angkasa Yudistira Travel yang terbaik dan terpercaya, dengan standar pelayanan yang profesional, dan menjadi pilihan terpenting bagi seluruh pelanggan.

Misi Perusahaan :

1. Memberikan layanan yang fokus pada solusi yang profesional
2. Sumber daya manusia yang kompeten
3. Memberikan pelayanan yang ramah tulus dan fokus kepada kepuasan pelanggan.

### **2.4 Logo Perusahaan**

Angkasa Yudistira Travel memiliki lambang/logo yang memiliki arti, yaitu sebagai berikut :



**Gambar 2.** Logo Angkasa Yudistira Travel

Sumber : Angkasa Yudistira Travel ,2023

1. Terbentuk dari inisial AYT (Angkasa Yudistira Travel) yang dibuat rapat karena mempunyai makna sebuah perusahaan yang kokoh.

2. Terdapat *negative space* sebuah pesawat yang menuju ke atas mengartikan visi misi Angkasa Yudistira Travel bisa terus menerus mengangkasa.
3. Bentuk kotak pada huruf T mempunyai filosofi keamanan atau perlindungan.
4. Warna biru mempunyai makna kepercayaan dan warna *orange* melambangkan keceria atau suka cita.
5. Filosofi logo tersebut diciptakan agar Angkasa Yudistira Travel memiliki identitasnya tersendiri sebagai perusahaan *tour and travel*. Hal tersebut bertujuan untuk menanamkan benak para calon konsumen.
6. *Tagline* Angkasa Yudistira Travel memiliki *tagline* yang menjadikan motto perusahaan Angkasa Yudistira Travel yaitu ‘Semua Bisa Jalan-Jalan’. Kata tersebut bermakna bahwa untuk bisa mewujudkan mimpi berlibur keliling dunia tidak perlu mengkhawatirkan tentang *budget* dan sulitnya mengatur rencana perjalanan karena Bersama Angkasa Yudistira Travel semua pasti bisa jalan-jalan. Angkasa Yudistira Travel akan menjadi sebuah jembatan untuk banyak orang supaya bisa mewujudkan impiannya.

Logo tersebut diciptkan agar Angkasa Yudistira Travel memiliki identitasnya sendiri sebagai sebuah perusahaan *tour and travel*. Hal tersebut bertujuan untuk menamakan merek (*brand*) Angkasa Yudistira Travel dibentuk para calon konsumen. Selain itu, adapun *tagline* yang menjadi motto perusahaan Angkasa Yudistira Travel yaitu kata “Semua bisa jalan-jalan”, kata tersebut bermakna bahwa untuk mewujudkan mimpi berlibur keililing dunia tidak perlu mengkhawatirkan tentang *budget* dan sulit nya mengatur rencana perjalanan karena bersama Angkasa Yudistira Travel semua pasti bisa jalan-jalan. Angkasa Yudistira Travel akan menjadi sebuah jembatan untuk banyak orang supaya bisa mewujudkan mimpinya .

## **2.5 Ruang Lingkup Usaha**

Lingkup usaha Angkasa Yudistira Travel mencakup semua aktivitas layanan, produk, yang menawarkan paket wisata, memiliki beberapa program produk dan layanan seperti :

### **1. Paket Haji dan Umroh**

Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket umroh dengan fasilitas yang disediakan seperti konsumsi, visa haji dan umroh, perlengkapan umroh, tiket pesawat, *tour leader* atau muthawif, hotel penginapan, transportasi, dan dokumentasi.

## **2. Paket Wisata**

Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket wisata baik perorangan atau grup dengan cakupan domestik dan internasional. Selain itu menyediakan paket wisata *ready made* contohnya paket domestik seperti paket wisata Labuan Bajo, Bandung, Bali, Nusa Penida, dan untuk internasional seperti paket Turkey, Jepang, Korea, Thailand, Singapura dan Malaysia yang berjalan setiap musim liburan ataupun musim tertentu. Paket wisata *tailor made* yaitu berdasarkan permintaan dari *customer* contohnya paket trip Swiss-Austria dan paket privat *trip* Sapporo-Tokyo, paket *private trip honeymoon*, dan paket *studytour* yang berdasarkan permintaan dari customer yang datang ke kantor secara langsung atau menghubungi melalui via *whatsapp*.

## **3. Mice Event**

Angkasa Yudistira Travel menyediakan paket kegiatan MICE Event (*Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions*) sesuai dengan kebutuhandan tren yang sedang berlaku dalam masyarakat.

## **4. Pemesanaan Tiket Pesawat dan Hotel**

Angkasa Yudistira Travel juga melayani *ticket booking* hotel dan pesawat, jadi konsumen bisa berkonsultasi atau memesan reservasi hotel dan memesan tiket pesawat sesuai permintaan yang diinginkan.

## 2.6 Struktur Organisasi



Gambar 2 : Struktur Organisasi

Sumber : Angkasa Yudistira *Travel* 2024

Angkasa Yudistira Travel memiliki pencapaian bidang kerja yaitu ;

- Direktur yaitu memimpin serta menentukan kebijakan perusahaan sesuai dengan kondisi dan industrinya, memilih, menetapkan, dan mengawasi tugas karyawan baik itu manager maupun, staff untuk meningkatkan atau mempertahankan performa kerjanya.
- General Manager bertugas untuk membantu direktur dalam mengelola kantor, memimpin mengendalikan serta mengkoordinasikan tugas-tugas yang diberikan kepada para bawannya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan dan menilai, mengawasi kinerja dari masing-masing divisi.
- Marketing Manager* bertugas memimpin inisiasi promosi produk, mengkoordinasikan strategi pemasaran mengatur budged untuk setiap kampanye atau iklan, dan mencoba proses marketing baru.
- Staff Marketing bertugas menentukan strategi pemasaran yang efektif dan efisien dengan tetap memperhatikan sumber daya perusahaan, menghandle calon pelanggan, dan mengkomunikasikan permintaan hingga calon pelanggan berangkat sampai trip selesai, selalu aktif dalam mencari

- calon pelanggan, menjalin hubungan dengan pelanggan untuk menciptakan pengukuran kepuasan pelanggan, serta merekap data hasil penjualan.
- e. *Finance* bertugas mengelola kas besar dan kas kecil serta membuat dan mengirim laporan bulanan atau tahunan, melakukan penagihan kepada customer perantara marketing, berkoordinasi dengan kantor pusat maupun dengan staf lainnya, melakukan pengecekan ulang semua imputan ke sistem agar proses laporan keuangan sesuai terhadap kebutuhan keuangan perusahaan.
  - f. Supervisor Operasional bertugas mengecek dan menyediakan semua fasilitas dan perlengkapan angkutan operasi sesuai dengan jadwal penggunaannya, membantu mendapatkan travel dokumen (*paspor, exit permit, visa, health certificate*) atau memperpanjang masa berlaku sesuai dengan keperluan tamu/pelanggan, membuat daftar nama peserta (*name list, passenger manifest, dan rooming list*) serta meneruskan ke pihak yang bersangkutan.
  - g. Admin Operasional bertugas untuk merekap data peserta mulai dari keberangkatan hingga kepulangan, mengelola data peserta *trip*, membuat dan menyusun *itinerary*.
  - h. Operasional R & D (*Research And Development*) bertugas untuk membuat dan menyusun produk dan *itinerary* dan menyusun rencana, mengatur penyelenggara bermacam macam kegiatan tour.
  - i. Tim Visa bertugas untuk konsultasi visa, koordinasi dengan pihak berwenang, pemberian informasi tentang aturan perjalanan dan pelayanan pelanggan.
  - j. *Content Creator* bertugas mengumpulkan ide serta data untuk diposting di sosial media dan melakukan riset untuk membuat konsep yang akan dijadikan sebuah konten di media sosial.

## 2.7 Lingkup Pekerjaan

Selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan penulis ditempatkan pada bagian *tour planner* (Operasional) dan *sales and marketing tourism product*.

### 1. *Tour Planner* (Operasional)

Lingkup pekerjaan yang terkait dengan *tour planner* di Angkasa Yudistira Travel adalah staf administrasi operasional dan operasional R&D (*Research and Development*) yang mencakup tanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan mengoordinasikan berbagai aspek data perjalanan wisata mulai dari keberangkatan hingga kepulangan peserta tur baik secara individu maupun dalam kelompok.

### 2. *Sales and Marketing Tourism Product*

Lingkup pekerjaan di bagian *sales and marketing tourism product* dalam bidang pariwisata mencakup banyak aktivitas dan tugas dirancang untuk mempromosikan dan menjual produk dan layanan pariwisata. Tugas *sales and marketing tourism product* yang ada di Angkasa Yudistira Travel yaitu *marketing offline* dan *marketing online*, *Marketing offline* bertugas melayani dan berinteraksi secara langsung dengan konsumen di kantor, berpartisipasi pameran wisata atau *event* terkait untuk mempromosikan produk wisata, menyediakan brosur dan informasi detail kepada pengunjung serta mengelola pemesanan dan reservasi yang dilakukan secara langsung. *Marketing online* yang bertugas melayani konsumen melalui *handphone* atau laptop, merancang kampanye pemasaran digital melalui media sosial, membuat konten menarik seperti video untuk menarik perhatian *audiens online*, melakukan promosi melalui postingan dan iklan di *flatfrom* seperti Instagram dan tiktok.