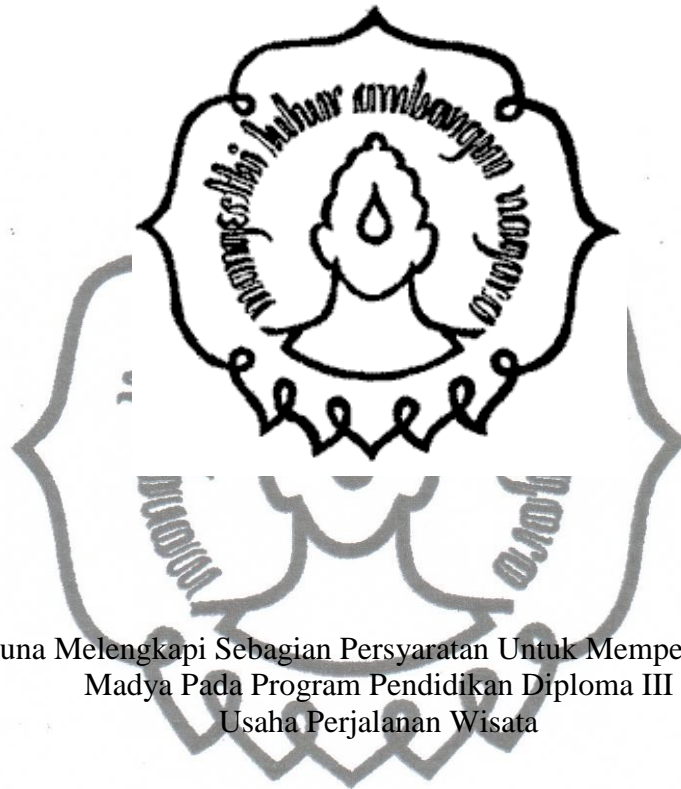


**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN UNTUK
MENUNJANG PEMASARAN
DI *NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL***



Disusun Guna Melengkapi Sebagian Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Pada Program Pendidikan Diploma III
Usaha Perjalanan Wisata

Disusun oleh :

YOSEFINA FEBE BUAH HATI

C9413062

**DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016**

commit to user

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN UNTUK MENUNJANG
PEMASARAN DI *NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL***

Disusun oleh

Yosefina Febe Buah Hati
C9413062

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 29 Juli 2016

Pembimbing I



Wahyuningsih, S.E

Pembimbing II



Anna Harivatiningsih, S.E

Mengetahui,
Kepala Program DIII UPW



Umi Yuliati, S.S. M.Hum
NIP. 197707162003122002


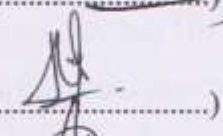
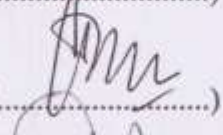
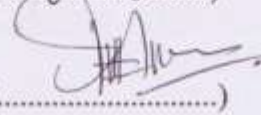
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN UNTUK MENUNJANG
PEMASARAN DI *NEW DINASTY TOUR AND TRAVEL***

Disusun oleh

Yosefina Febe Buah Hati
C9413062

Telah disetujui oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret
Pada Tanggal 29 Juli 2016

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<u>Drs. Sri Agus, M.Pd</u> NIP 195908131986031001	 (.....)
Sekretaris	<u>Deria Adi Wijaya, S.ST.Par., M.Sc.</u>	 (.....)
Penguji I	<u>Wahyuningsih, S.E</u>	 (.....)
Penguji II	<u>Anna Hariyatiningsih, S.E</u>	 (.....)

Dekan
Fakultas Ilmu Budaya
Universitas Sebelas Maret



Prof. Drs. Riyadi Santoso, M.Ed. Ph.D
NIP-1960032816011001



PERNYATAAN

Nama : Yosefina Febe Buah Hati

NIM : C9413062

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir berjudul "Upaya Peningkatan Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Di *New Dynasty Tour and Travel*" adalah benar karya sendiri, bukan plagiat, dan tidak dibuat oleh orang lain. Hal-hal yang bukan karya saya dalam tugas akhir tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 29 Juli 2016

Yang membuat pernyataan



Yosefina Febe Buah Hati

MOTTO

- Segala sesuatu yang indah belum tentu baik, tetapi segala yang baik sudah tentu indah.
- Janganlah meminta bukti bahwa doamu akan dijawab oleh Tuhan, tapi buktikanlah kesungguhan dari doamu.
- Ada kalanya Tuhan menenangkan badai, adakalanya Dia membiarkan badai mengamuk dan Dia pun menenangkan Anda. (Anonim)



PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk Bapak, Ibu, Dek Yohan, Mas Andreas,

Sahabat dan Teman-teman, serta seluruh keluarga besarku yang selalu mendoakan, memberi semangat dan dukungan. Kalian adalah semangatku yang tidak tergantikan.



commit to user

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang senantiasa memberikan berkat serta karunianya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Di *New Dynasty Tour and Travel* “ Dalam penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, bantuan, dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Riyadi Santoso, M.Ed. Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S. M.Hum selaku Kepala Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan saran dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan tugas akhir ini.
3. Ibu Wahyuningsih, S.E selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulisan tugas akhir.
4. Ibu Anna Hariyatningsih, S.E selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan tugas akhir.
5. Segenap Dosen Pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
6. Bapak Eko Wahono selaku pimpinan sekaligus pemilik *New Dynasty Tour and Travel*.

commit to user

7. Diyah selaku staf *ticketing New Dynasty Tour and Travel* yang memberikan informasi.
8. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2013 yang telah memberikan saran, masukan dan semangat.
9. Keluarga besarku, atas doa, semangat dan semuanya yang telah diberikan dengan segala ketulusan dan keikhlasannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu saran dan masukan sangat penulis harapkan. Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya.

Surakarta, 29 Juli

2016

Penulis

commit to user

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II GAMBARAN UMUM <i>NEW DYNASTY TOUR AND TRAVEL</i>	17
A. Sejarah Singkat <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	17
B. Struktur Organisasi <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	18
C. Visi Misi <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	21
D. Lokasi <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	22
E. Fasilitas <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	22
BAB III PEMBAHASAN.....	25
A. Upaya Peningkatan Untuk Menunjang Pemasaran.....	25
1. Pelayanan yang diberikan oleh <i>New Dynasty</i>	25
2. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh <i>New Dynasty</i>	28
B. Fasilitas yang dibutuhkan dalam upaya peningkatan pelayanan.....	36
C. Permasalahan yang timbul dalam pemasaran dan fasilitas yang dihadapi oleh <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	41
1. Permasalahan yang timbul dalam pemasaran.....	41
2. Permasalahan yang timbul dalam fasilitas.....	43
D. Langkah-langkah yang dilakukan dalam mengatasi masalah pemasaran dan fasilitas yang dihadapi oleh <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	45
1. Langkah-langkah mengatasi permasalahan pemasaran.....	45
2. Langkah-langkah mengatasi permasalahan fasilitas.....	48
BAB IV PENUTUP.....	51
A. Kesimpulan.....	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	57

commit to user

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Contoh Produk Paket Wisata yang tersedia di <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	30
Gambar2. Contoh Produk Tiket Penerbangan yang disediakan oleh <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	31
Gambar3. Lokasi <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	35
Gambar 4. Ruangan Kantor <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	37
Gambar 5. Ruang Tunggu <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	38
Gambar 6. Modem yang digunakan oleh <i>New Dynasty Tour and Travel</i>	39
Gambar 7. Tempat Parkir yang tersedia di <i>New Dynasty Tour and Travel</i> ...	40
Gambar 8. Kamar Mandi yang tersedia di <i>New Dynasty Tour and Travel</i> ...	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Informan.....	58
Lampiran 2. Contoh Pertanyaan Wawancara.....	59
Lampiran 3. Surat Permohonan Wawancara dan Mencari data di ASITA....	60
Lampiran 4. Surat Pernyataan Sudah Melakukan Wawancara dan Mencari data dari ASITA.....	61
Lampiran 5. Sertifikat <i>On The Job Training</i>	62



DAFTAR ISTILAH

- Electronic ticket* : Sebuah tiket yang berbentuk digital, bisa dicetak ulang. Validasi tiket ada di sistem reservasi airline bukan di hasil cetak.
- Reservasi* : Pemesanan tiket yang dilakukan baik secara *online* maupun *offline*.
- Barcode* : Suatu kumpulan data optik yang dibaca mesin.
- Check In* : Pendaftaran calon penumpang yang sudah memiliki tiket untuk mendapatkan nomer kursi.
- Itinerary* : Informasi lengkap yang berisi data-data perjalanan seperti ,rute perjalanan, tanggal, jam, nomor penerbangan, rute perjalanan dan informasi yang diperlukan lainnya.

ABSTRAK

Yosefina Febe Buah Hati, C 9413062, 2016. *Upaya Peningkatan Pelayanan Untuk Menunjang Pemasaran Di New Dynasty Tour and Travel.* Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Laporan Tugas Akhir ini untuk mengetahui apa saja langkah-langkah pemasaran yang dilakukan oleh *New Dynasty Tour and Travel* dalam upaya peningkatan pelayanan untuk menunjang pemasaran, fasilitas-fasilitas apa saja yang diperlukan yang dapat menunjang pemasaran dan bagaimana langkah-langkah yang dilakukan oleh *New Dynasty Tour and Travel* dalam menghadapi masalah yang berkaitan dengan pemasaran maupun fasilitas yang tersedia di *New Dynasty Tour and Travel* agar upaya peningkatan pelayanan untuk menunjang pemasaran dapat tercapai.

Penulisan Tugas Akhir ini disajikan secara deskriptif. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu: observasi, wawancara, studi pustaka, dan studi dokumen. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dalam peningkatan pelayanan masalah dapat muncul dari strategi pemasaran yang dilakukan maupun dari fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh *New Dynasty Tour and Travel*. Penanganan masalah yang dihadapi harus dilakukan dengan maksud untuk menghindari munculnya masalah yang lain dan bahkan lebih membahayakan bagi perusahaan, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, serta menjaga citra perusahaan dimata pelanggan bahkan masyarakat

Kesimpulan langkah-langkah dalam upaya peningkatan pelayanan untuk menunjang pemasaran di *New Dynasty Tour and Travel* adalah strategi pemasaran yang menggunakan 7 *marketing mix* (*product, price, promotion, place, partisipant, process dan physical Evidence*) dan fasilitas yang tersedia seperti ruangan kantor, ruang tunggu, komputer, koneksi internet dan tempat parkir. Kendala yang muncul dari strategi pemasaran contohnya produk paket wisata yang kurang bervariasi, kegiatan promosi yang kurang maksimal, lokasi *New Dynasty* yang agak kedalam dan tidak ada papan namanya. Kendala yang timbul dari fasilitas contohnya pendingin ruangan yang sedikit bermasalah, pemakaian komputer yang kurang efektif, koneksi internet yang kurang memadai dan belum menyediakan telepon meja. Cara *New Dynasty Tour and Travel* dalam mengatasi kendala, yaitu dengan memberikan fasilitas *check in* tiket sebelum keberangkatan, bersedia untuk menghantarkan tiket kepada pelanggan yang meminta untuk tiketnya diantarkan, menyediakan kipas angin yang bisa digunakan ketika pendingin ruangan sedang bermasalah dan mengurangi pemakaian sistem komputer yang menggunakan koneksi internet.

Kata kunci : pemasaran, fasilitas, penyelesaian masalah