

**ANALISIS UPAYA BERTAHAN *TRAVEL AGENT* SAAT KRISIS  
PANDEMI COVID-19 DI NUSANTARA TOUR & TRAVEL  
YOGYAKARTA**



Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD ILHAM AL MUJADDID**

**B3218039**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2021**

**ANALISIS UPAYA BERTAHAN *TRAVEL AGENT* SAAT KRISIS  
PANDEMI COVID-19 DI NUSANTARA TOUR & TRAVEL  
YOGYAKARTA**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Disusun Oleh:**

**MUHAMMAD ILHAM AL MUJADDID**

**B3218039**

**SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA**

**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Judul Laporan Tugas Akhir : ANALISIS UPAYA BERTAHAN *TRAVEL*  
*AGENT* SAAT KRISIS PANDEMI COVID-19 DI  
NUSANTARA TOUR & TRAVEL  
YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa : Muhammad Ilham Al Mujaddid  
NIM : B3218039

Telah Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir pada :  
Juni 2021

Pembimbing I



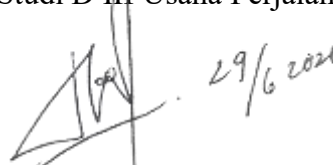
Tomi Agfianto S.ST., M.Par  
NIP. 199208192019031012

Pembimbing II



Jimmi Sandi Prasetyo S.ST.Par., M.Sc  
NIP. 199008122019031011

Mengetahui,  
Kepala Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata



Dr. Deria Adi Wijaya, S.ST.Par., M.Sc  
NIP. 1983051320130201

*commit to user*

## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Judul Laporan Tugas Akhir : ANALISIS UPAYA BERTAHAN *TRAVEL*  
*AGENT* SAAT KRISIS PANDEMI COVID-19 DI  
NUSANTARA TOUR & TRAVEL  
YOGYAKARTA

Nama Mahasiswa : Muhammad Ilham Al Mujaddid

NIM : B3218039

Tanggal Ujian : 14 Juli 2021

DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR  
DIII USAHA PERJALANAN WISATA SEKOLAH VOKASI

Tomi Agfianto S.ST.,M.Par  
NIP. 199208192019031012  
Ketua Penguji

(.....  
*Tomi Agfianto*.....)

Jimmi Sandi Prasetyo S.ST.Par.,M.Sc  
NIP. 199008122019031011  
Sekretaris Penguji

(.....  
*Jimmi Sandi Prasetyo*.....)

Dr. Marimin, M.Si  
NIP. 196512091994031001  
Penguji Utama

(.....  
*Dr. Marimin*.....)

Mengetahui,

Dekan  
Sekolah Vokasi

Kepala Program Studi  
DIII Usaha Perjalanan Wisata



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak.  
NIP. 196909241994021001

(.....  
*Dr. Deria Adi Wijaya*.....)

Dr. Deria Adi Wijaya, S.ST.Par., M.Sc  
NIP. 1983051320130201

*commit to user*

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ilham Al Mujaddid

NIM : B3218039

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Judul Tugas Akhir : ANALISIS UPAYA BERTAHAN *TRAVEL AGENT*  
SAAT KRISIS PANDEMI COVID-19 DI NUSANTARA  
TOUR & TRAVEL YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/ salinan/ sanduran dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar diplamanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Muhammad Ilham Al Mujaddid

B3218039

*commit to user*

## MOTTO

Dan hamba-hamba Allah yang Maha Penyayang itu (ialah) orang-orang yang berjalan di atas bumi dengan rendah hati dan apabila orang-orang jahil menyapa mereka, mereka mengucapkan kata-kata (yang mengandung) keselamatan.  
(QS. Al Furqan:63)



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakaatuh

Penulisan laporan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan baik, tak lepas dari bantuan serta dukungan beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini kami ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan kemudahan atas terselesaikannya penulisan laporan tugas akhir ini
2. Rasulullah SAW yang mengajarkan iman, islam dan ihsan
3. Bapak dan Ibu yang selalu meberikan motivasi, nasehat, dan dukungan dalam menjalani kuliah serta menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M. Acc., Ak. selaku Direktur Sekolah Vokasi UNS
5. Bapak Agus D. Priyanrto, MCALL. Selaku Wakil Direktur SV UNS Bidang Akademik dan Kemahasiswaan
6. Bapak Dr. Deria Adi Wijaya S.ST.Par., M.Sc. selaku Kepala Program Studi D-3 Usaha Perjalanan Wisata SV UNS
7. Bapak Tomi Agfianto S.ST.,M.Par. selaku dosen pembimbing I laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktunya, memberikan motivasi, nasehat, dan masukan sehingga laporan tugas akhir ini terselesaikan.
8. Bapak Drs. Joko Sadoso Priyo, M.M. selaku dosen pembimbing II laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktunya, memberikan motivasi, nasehat, dan masukan sehingga laporan tugas akhir ini terselesaikan.
9. Ibu Becik Rahayu selaku Branch Manager Nusantara Tour Yogyakarta yang telah memberikan izin melaksanakan penelitian.
10. Seluruh dosen dan staff D III Usaha Perjalanan Wisata yang telah memberikan ilmu serta pengalaman
11. Seluruh staff Nusantara Tour Yogyakarta yang telah menerima dengan tulus serta mengajarkan banyak hal
12. Keluarga dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu atas dukungan dan bantuannya

Penyusun menyadari bila dalam penulisan laporan tugas akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. oleh karena itu kami mohon maaf dan selalu mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga laporan ini bermanfaat dan berguna. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kash.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakaatuh

Surakarta, 30 Juni 2021

*commit to user*

Muhammad Ilham Al Mujaddid

## ABSTRAK

**Muhammad Ilham Al Mujaddid, B3218039. 2018. *Analisis Upaya Bertahan Travel Agent Saat Krisis Pandemi COVID-19 di Nusantara Tour & Travel Yogyakarta. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Sekolah Vokasi. Universitas Sebelas Maret Surakarta.***

Pandemi COVID-19 menyebabkan kehidupan sosial dan perekonomian global mengalami krisis, industri pariwisata merupakan salah satu sektor usaha yang menerima dampak dari krisis pandemi COVID-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dihadapi *travel agent* ketika masa krisis dan upaya bertahan *travel agent* untuk menghadapi krisis yang disebabkan pandemi COVID-19.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengambilan data diperoleh melalui observasi dalam praktik kerja lapangan yang dilakukan langsung di Nusantara Tour & Travel Yogyakarta. Wawancara kepada Branch Manager Nusantara Tour & Travel Yogyakarta dilakukan untuk memperoleh data. Studi dokumen dan studi pustaka digunakan untuk mendapatkan referensi dari situs internet atau menelaah buku, literatur, laporan, dan catatan dari berbagai sumber.

Hasil penelitian menunjukkan upaya bertahan yang dapat dilakukan Nusantara Tour & Travel Yogyakarta saat terjadinya krisis pandemi COVID-19 dengan beradaptasi terhadap kondisi yang terjadi, melakukan inovasi produk dan layanan yang meminimalisir penularan virus COVID-19 serta dapat berkolaborasi dengan *stakeholder* yang terkait

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Nusantara Tour & Travel Yogyakarta mengalami kendala dalam mempertahankan perusahaan saat krisis pandemi COVID-19 serta upaya bertahan yang dapat dilakukan Nusantara Tour & Travel Yogyakarta saat terjadinya krisis pandemi COVID-19

Kata kunci: Upaya, Bertahan, Nusantara Tour, Krisis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	13
A. Latar Belakang.....	13
B. Rumusan Masalah.....	18
C. Tujuan Penelitian.....	18
D. Manfaat Penelitian.....	19
E. Kajian Pustaka.....	20
F. Metode Penelitian.....	24
G. Sistematika Penulisan.....	26
BAB II GAMBARAN UMUM NUSANTARA TOUR.....	27
A. Visi dan Misi Perusahaan.....	28
B. Logo Perusahaan.....	30
C. Kantor Cabang Perusahaan Nusantara Tour & Travel Jawa Tengah dan Yogyakarta.....	31
D. Produk dan Layanan.....	33
E. Anak Perusahaan.....	36
F. Struktur Organisasi Anak Perusahaan.....	37
G. Deskripsi Pekerjaan.....	37
H. Fasilitas Kantor di Nusantara Tour & Travel Yogyakarta.....	40

*commit to user*

BAB III KENDALA NUSANTARA TOUR & TRAVEL YOGYAKARTA DALAM MEMPERTAHANKAN PERUSAHAAN SAAT KRISIS PANDEMI COVID-19.....	43
A. Kendala Nusantara Tour & Travel Yogyakarta Dalam Mempertahankan Perusahaan Saat Krisis Pandemi COVID-19.....	43
B. Upaya Bertahan Nusantara Tour & Travel Yogyakarta Saat Krisis Pandemi COVID-19.....	59
BAB IV PENUTUP.....	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	79
Daftar Pustaka.....	81
LAMPIRAN.....	85



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Bagan Struktur Nusantara Tour & Travel Yogyakarta.....	37
Tabel 2. Daftar Peraturan atau Kebijakan Keimigrasian terkait Pandemi COVID-19.....	53
Tabel 3. Perbandingan Jumlah Kunjungan Wisatawan Domestik dan Mancanegara DI Yogyakarta Tahun 2017 – 2020.....	57
Tabel 4. Jumlah Wisatawan Mancanegara Melalui Pintu Masuk Bandara Internasional Yogyakarta Menurut Kebangsaan Tahun 2020.....	58
Tabel 5. Sumber Daya Manusia Pariwisata yang Tersertifikasi & Lapangan Kerja Pariwisata.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan.....	30
Gambar 2. Percakapan Whatsapp Penurunan Minat Pelanggan Terhadap Pariwisata.....	45
Gambar 3. Percakapan Whatsapp Pelanggan Enggan Berpergian.....	50
Gambar 4. Percakapan Whatsapp Pelanggan Penurunan Minat Pariwisata Masa Pandemi.....	51
Gambar 5. Percakapan Whatsapp Permintaan <i>Refund</i> oleh Pelanggan.....	54
Gambar 6. Percakapan Whatsapp <i>Refund</i> Tiket Pesawat.....	55
Gambar 7. Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Mengalami Pertumbuhan.....	61
Gambar 8. Media Sosial yang Paling Banyak Digunakan Pengguna Internet di Indonesia.....	62
Gambar 9. Program Kemenparekraf Sertifikasi CHSE Untuk Pelaku Parekraf.....	63
Gambar 10. Prefensi Liburan Masyarakat Indonesia Tahun 2020.....	68
Gambar 11. Perkembangan Minat Pariwisata Staycation Tahun 2020.....	69
Gambar 12. Minat Virtual Tour Menurut Sub Wilayah di Indonesia Tahun 2020.....	70
Gambar 13. Diagram Jumlah Pariwisata yang telah Terverifikasi Sebagai Pariwisata Sehat Tahun 2021.....	71
Gambar 14. Minat Masyarakat Terhadap Wisata Kesehatan Tahun 2021.....	72
Gambar 15. Persentase Penduduk yang Memiliki Jaminan Kesehatan di Indonesia Tahun 2018-2020.....	75

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara dengan pihak Nusantara Tour & Travel Yogyakarta.....93

