

SISTEM MANAJEMEN PEMASARAN PADA *TOUR AND TRAVEL* RAJA WISATA



Disusun Oleh :

NAUFAL TEJA NALENDRA

6815163121

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Olahraga**

PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI

FAKULTAS ILMU OLAHRAGA

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2021

MARKETING MANAGEMENT SYSTEM IN RAJA WISATA TOUR AND TRAVEL

NAUFAL TEJA NALENDRA

ABSTRACT

Raja Wisata Tour and Travel is one of the travel agencies that provides a product in the form of services for traveling both domestically and abroad. Raja Wisata was formed in April 2011 which is located on Jl. Malacca Hijau IIB No. 8, Pondok Kopi, Kec. Duren Sawit, East Jakarta. The purpose of this study is to find out how the marketing management system is carried out by Raja Wisata Tour and Travel which includes aspects of price, promotion, product, and place in this Covid-19 pandemic. The theory used in this research is the marketing mix and market segmentation. This study uses a qualitative descriptive method designed through data interview techniques in the form of interviews, as well as direct observation to the research site. The findings found in this study are the way of the marketing system during the Covid-19 pandemic, which is the first time this pandemic has been felt by many people. In addition, this research can be known in full about the advantages of the marketing management system applied by Raja Wisata, namely by customizing market desires, while the drawback is that the price is still relatively expensive for the wider community.

Keywords: *System, Management, Marketing, Marketing Management, Market Segmentation, Tour and Travel*

SISTEM MANAJEMEN PEMASARAN PADA *TOUR AND TRAVEL* RAJA WISATA


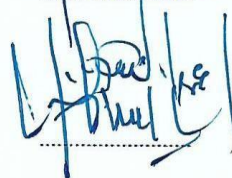
NAUFAL TEJA NALENDRA

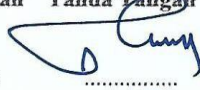



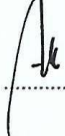
ABSTRAK

Raja Wisata *Tour and Travel* adalah salah satu *travel agency* yang menyediakan suatu produk dalam bentuk jasa untuk berwisata baik dalam negeri maupun luar negeri. Raja Wisata terbentuk pada bulan April tahun 2011 yang berlokasi di Jl. Malaka Hijau IIB No.8, Pondok Kopi, Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem manajemen pemasaran yang dilakukan oleh Raja Wisata *Tour and Travel* yang meliputi aspek harga, promosi, produk, dan tempat pada pandemi Covid-19 ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah bauran pemasaran (*marketing mix*) dan segmentasi pasar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang dirancang melalui teknik wawancara data berupa wawancara, serta observasi langsung ke tempat penelitian. Temuan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah cara sistem pemasaran disaat pandemi Covid-19, yang mana pandemi ini baru pertama kali dirasakan oleh banyak orang. Selain itu, penelitian ini dapat diketahui secara lengkap mengenai kelebihan sistem manajemen pemasaran yang diterapkan Raja Wisata yaitu dengan mencustom keinginan pasar, sedangkan kekurangannya yaitu harga masih relatif mahal untuk masyarakat luas.

Kata Kunci: Sistem, Manajemen, Pemasaran, Manajemen Pemasaran, Segmentasi Pasar, *Tour and Travel*

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I		
<u>Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 19711219 200501 1 001		16/08-2021
Pembimbing II		
<u>Dr. Abdul Sukur, M.Si</u> NIP. 19691130 200003 1 001		16/08-2021

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Abdul Kholik, M.Pd</u> NIP. 19751228 200501 1 001	Ketua		16/08-2021
2. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si</u> NIP. 19711219 200501 1 001	Sekretaris		16/08-2021
3. <u>Dr. Abdul Sukur, M.Si</u> NIP. 19691130 200003 1 001	Anggota		18/08-2021
4. <u>Dr. Abdul Gani, M.Pd</u> NIP. 19780217 200604 1 001	Anggota		14/08-2021
5. <u>Dr. Sri Nuraini, M.Pd</u> NIP. 19670730 199303 2 001	Anggota		14/08-2021

Tanggal Lulus : 6 Agustus 2021

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 4 Juli 2021

Yang menyatakan,



Naufal Teja Naendra

NIM. 6815163121



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Naufal Teja Nalendra
NIM : 6815163121
Fakultas/Prodi : Ilmu Olahraga / Olahraga Rekreasi
Alamat email : naufalteja@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

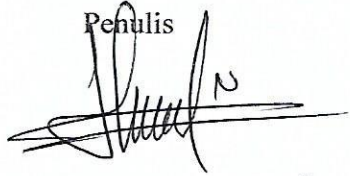
Sistem Manajemen Pemasaran Pada Tour And Travel
Raja Wisata

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis

(Naufal Teja Nalendra)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena dengan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Manajemen Pemasaran Pada *Tour and Travel* Raja Wisata”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Olahraga (S. Or) dari Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpahkan ke haribaan Sang Penuntun Nabi Muhammad SAW yang mendidik dan membawa umatnya dari zaman kegelapan menjadi zaman yang terang benderang.

Meskipun melalui banyak hambatan yang peneliti alami dalam penyusunan skripsi ini, namun dengan keyakinan dan kesungguhan, akhirnya peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam penyusunan skripsi ini baik moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dekan Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta Dr. Johansyah Lubis, M. Pd, Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta Hartman Nugraha, S.Pd, M.Pd, Pembimbing Akademik Dr. Abdul Gani, S.Pd, M.Pd, dan kepada Pembimbing I Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si, dan Dr. Abdul Sukur, S.Pd, M.Si, sebagai Pembimbing II.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan maupun dari segi isi. Oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat kami harapkan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat pada kami khususnya para pembaca atau pengunjung pada umumnya, Aamiin. Penulis berharap, segores pena pengetahuan yang disusun ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Jakarta, Januari 2021

Naufal Teja Nalendra

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	13
C. Pembatasan Masalah.....	13
D. Perumusan Masalah.....	13
E. Kegunaan Penelitian	13
 BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Definisi Konseptual	15
1. Sistem.....	15
2. Manajemen	17
3. Pemasaran	19
4. Manajemen Pemasaran	23
5. Segmentasi Pasar	25
6. <i>Tour and Travel</i> (Biro Perjalanan Wisata).....	29
B. Kerangka Berpikir	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian.....	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Metode Penelitian.....	32
D. Informan Penelitian	34
E. Teknik Pengambilan Data.....	36
F. Instrument Penelitian	37
G. Pengujian Validitas.....	41
H. Teknik Analisis Data	44
I. Pemeriksaan Keabsahan Data	47

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tentang Raja <i>Wisata Tour and Travel</i>	49
B. Deskripsi Data.....	50
C. Pembahasan Hasil Penelitian	52
1. Wawancara.....	52
a. Sistem Manajemen Pemasaran, Menentukan Price (Harga) Raja <i>Wisata Tour and Travel</i> Pada Saat Pandemi Covid-19.....	53
b. Sistem Manajemen Pemasaran Mengenai Promotion (Promosi) Raja <i>Wisata Tour and Travel</i> Pada Saat Pandemi Covid-19	56
c. Sistem Manajemen Pemasaran Mengenai Product (Produk) Raja <i>Wisata Tour and Travel</i> Pada Saat Pandemi Covid-19	63

d. Sistem Manajemen Pemasaran Mengenai Place (Tempat) Raja Wisata Tour and Travel Pada Saat Pandemi Covid-19.....	65
e. Sistem Manajemen Pemasaran Mengenai Cara Raja Wisata Tour and Travel Melihat Peluang Pada Saat Pandemi Covid-19	67
f. Sistem Manajemen Pemasaran Mengenai Keunggulan Raja Wisata Tour anda Travel Pada Saat Pandemi Covid-19	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	73
B. Saran	75

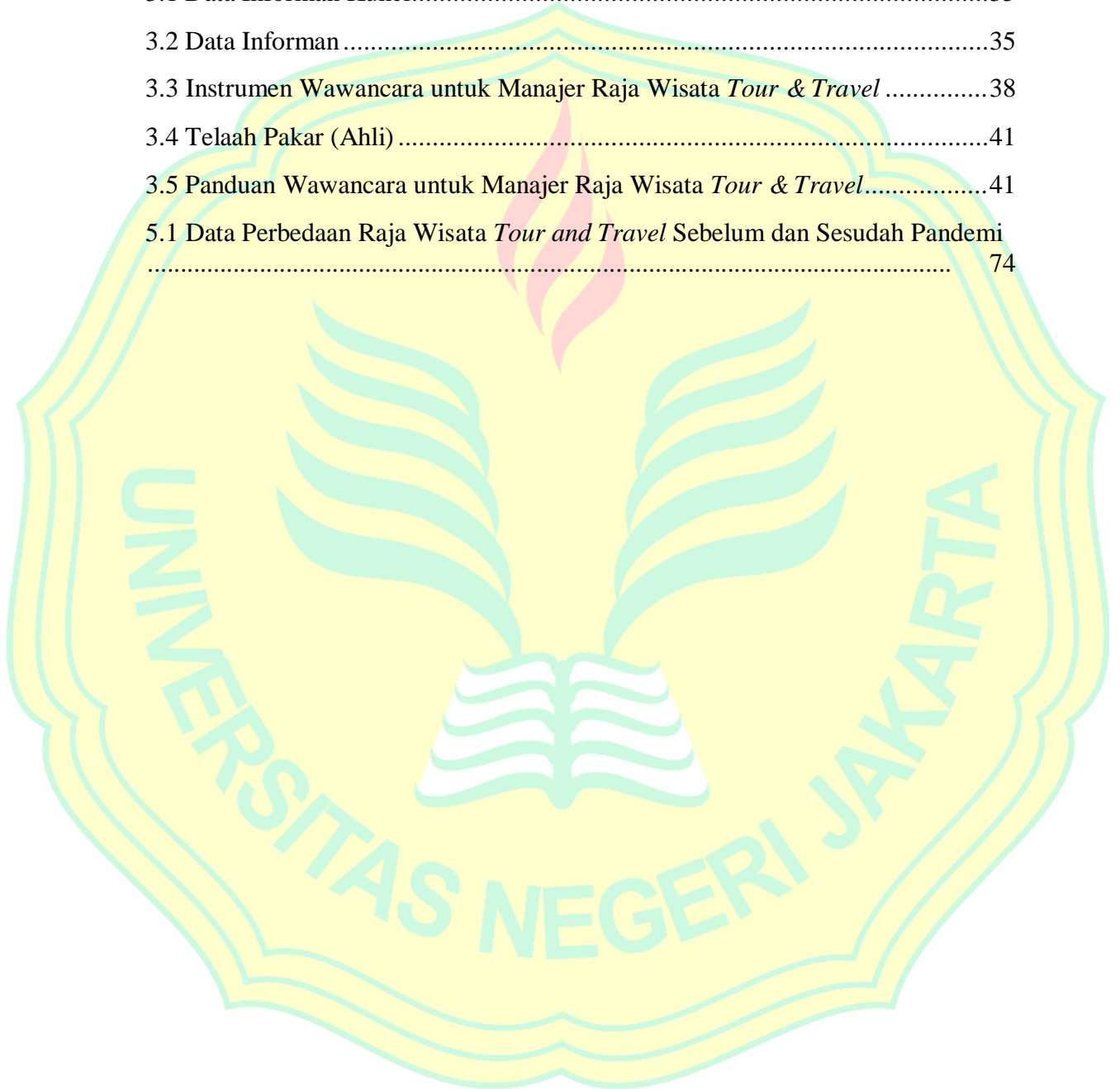
DAFTAR PUSTAKA.....	77
----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82
-------------------------------	-----------



DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Data Informan Kunci.....	35
3.2 Data Informan.....	35
3.3 Instrumen Wawancara untuk Manajer Raja Wisata <i>Tour & Travel</i>	38
3.4 Telaah Pakar (Ahli)	41
3.5 Panduan Wawancara untuk Manajer Raja Wisata <i>Tour & Travel</i>	41
5.1 Data Perbedaan Raja Wisata <i>Tour and Travel</i> Sebelum dan Sesudah Pandemi	74



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1 Model Interaktif Dalam Analisis Data	46



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Catatan Disukusi	82
2. Pengujian Validitas	87
3. Kisi-kisi Instrumen dan Panduan Wawancara.....	99
4. Catatan Lapangan.....	105
5. Catatan Wawancara.....	109
6. Dokumen Pendukung	126

