



**STRATEGI PENGEMBANGAN PAKET WISATA PADA PT. NUANSA  
WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER**

*(Development Strategy of Package Tour at PT. Nuansa Wisata Prima  
Nusantara Jember)*

**SKRIPSI**

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Oleh

**Andina Mara Santoso**

**070910202110**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Agus Budi Santoso, ST dan Ibunda Sumarah, SE, MM yang telah mengasuh, mendidik, mendoakan dan memberikan kasih sayang serta dorongan semangat untukku agar terus menjadi anak yang lebih baik;
2. Seluruh keluarga khususnya Adikku Andi Putra Kusuma dan Mas Rahasta Adhiprasetya Permadi, ST terima kasih atas perhatian dan dukungannya selama ini;
3. Guru-guru sejak Sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi;
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

“Manfaatkanlah kesempatan selagi ada, karena kesempatan belum tentu akan datang  
untuk kedua kalinya”

(Mario Teguh)

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Andina Mara Santoso

NIM : 070910202110

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Strategi Pengembangan Paket Wisata Pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 September 2013  
Yang menyatakan,

Andina Mara Santoso  
NIM 070910202110

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENGEMBANGAN PAKET WISATA PADA PT. NUANSA  
WISATA PRIMA NUSANTARA JEMBER**

*(Development Strategy of Package Tour At PT. Nuansa Wisata Prima  
Nusantara Jember)*

Oleh

Andina Mara Santoso  
NIM 070910202110

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Dra. Sri Wahyuni, M.Si.

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Strategi Pengembangan Paket Wisata Pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 17 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Dr. Agus Budihardjo, MA

NIP. 19520814 198003 1002

Pembimbing Utama,

Pembimbing Anggota,

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP. 195704071986091001

Drs. Sri Wahyuni, M.Si.  
NIP. 197909192008122001

Anggota,

Drs. Didik Eko Julianto, M.AB  
NIP. 19610722 198902 1001

Mengesahkan

Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Strategi Pengembangan Paket Wisata pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember;** Andina Mara Santoso, 070910202110; 2013: 117 halaman; Program Studi Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara merupakan salah satu biro perjalanan yang terdapat di kota Jember. PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara menghasilkan banyak produk jasa , salah satunya adalah paket wisata. Biro Perjalanan umumnya memiliki jenis paket wisata yang relatif sama, oleh karena itu PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara terus menerus melakukan pengembangan paket wisata untuk mempertahankan eksistensi dan memuaskan konsumennya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan strategi pengembangan paket wisata pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan paradigma kualitatif. Penentuan informan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan metode *snowball*. Tahap pengumpulan data primer dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan pengumpulan data sekunder dengan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yaitu analisis domain dan taksonomi. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menggunakan metode induktif.

Hasil dari penelitian ini yaitu Strategi jangka panjang dan strategi jangka pendek. Strategi jangka panjang yaitu membuat program pendekatan emosional dan program kerjasama dengan pengusaha jasa lain. Strategi jangka pendek yaitu dengan menyampaikan informasi-informasi terkait dengan produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan konsumen. Koordinasi dengan instansi-instansi terkait demi menjaga kelestarian objek wisata.

## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Paket Wisata pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember” untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs.Suhartono, M.P, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Dr. Sasongko, M.Si selaku dosen pembimbing utama atas keterlibatan dalam penelitian yaitu memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
5. Dra Sri Wahyuni, M.Si. selaku dosen pembimbing anggota yang juga memberikan pengarahan dalam penelitian dan bimbingan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini;
6. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB selaku dosen pembimbing akademik yang memberikan pengarahan dan bimbingan selama menjadi mahasiswa;
7. Semua Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, yang telah membantu dalam pendidikan dan urusan administrasi selama masa kuliah;
8. Rekan-rekan serta sahabat-sahabatku di Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;



9. Fuad Mahir selaku Manajer PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember yang telah menerima saya untuk melakukan penelitian pada perusahaan dan memberikan masukan ;

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBINGAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>DAFTAR FOTO</b> .....	xvi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang Masalah</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	11
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	12
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	12
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	14
<b>2.2 Pengertian Pemasaran</b> .....	14
<b>2.3 Bauran Pemasaran</b> .....	15
<b>2.4 Strategi Pemasaran</b> .....	19
<b>2.5 Pengembangan Produk</b> .....	20
2.5.1 Pengembangan.....	20
2.5.2 Konsep Produk ( <i>Product</i> ).....	20

2.5.3 Pengembangan Produk.....	22
<b>2.6 Strategi dalam Pengembangan Produk.....</b>	<b>30</b>
2.6.1 Strategi Produk.....	30
<b>2.7 Jasa.....</b>	<b>31</b>
2.7.1 Pengertian Jasa.....	35
2.7.2 Tingkatan Produk Jasa.....	35
<b>2.8 Biro Perjalanan.....</b>	<b>36</b>
<b>2.9 Tour.....</b>	<b>38</b>
2.9.1 Pengertian <i>Tour</i> .....	38
2.9.2 Macam-Macam <i>Tour</i> .....	39
<b>2.10 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Tipe Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Tahap Persiapan .....</b>	<b>41</b>
3.2.1 Studi Kepustakaan.....	41
3.2.2 Penentuan Lokasi Penelitian.....	42
3.2.3 Observasi Pendahuluan.....	42
3.2.4 Penentuan Informan.....	42
<b>3.3 Tahap Pengumpulan Data.....</b>	<b>45</b>
<b>3.4 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data.....</b>	<b>46</b>
<b>3.5 Tahap Analisis Data.....</b>	<b>47</b>
<b>3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan.....</b>	<b>52</b>
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....</b>	<b>53</b>
4.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	54
<b>4.2 Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>.....</b>	<b>55</b>
4.2.1 Struktur Organisasi.....	55
4.2.2 <i>Job Description</i> .....	56

<b>4.3</b>	<b>Personalia Perusahaan.....</b>	<b>61</b>
<b>4.4</b>	<b>Proses Produksi Jasa.....</b>	<b>62</b>
	4.4.1 Produk Jasa yang Dihasilkan.....	65
	4.4.2 Biaya Operasional Perusahaan.....	66
<b>4.5</b>	<b>Sarana Prasarana.....</b>	<b>67</b>
<b>4.6</b>	<b>Aspek Pemasaran.....</b>	<b>67</b>
	4.6.1 Daerah Pemasaran.....	67
	4.6.2 Sasaran Pemasaran.....	67
<b>4.7</b>	<b>Kegiatan Strategi Pengembangan Paket Wisata.....</b>	<b>70</b>
<b>4.8</b>	<b>Analisis SWOT Pengembangan Paket Wisata (Faktor Internal dan Eksternal).....</b>	<b>81</b>
	4.8.1 Strategi Pengembangan Paket Wisata.....	88
	4.8.2 Kendala-kendala dan Solusi Pengembangan Paket Wisata.....	91
<b>4.9</b>	<b>Interpretasi.....</b>	<b>97</b>
<b>BAB 5. PENUTUP</b>		
	<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>102</b>
	<b>5.2 Saran.....</b>	<b>103</b>
	<b>DAFTAR BACAAN.....</b>	<b>104</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar nama Biro Perjalanan Kabupaten Jember.....	4
1.2 Posisi Perusahaan terhadap Pesaing.....	
1.3 Daftar Paket Wisata Domestik PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	6
1.4 Daftar Paket Wisata Luar Negeri PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	8
2.1 Perbandingan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang .....	36
3.1 Analisis Domain .....	45
3.2 Analisis Taksonomi .....	46
4.1 Daftar Paket Wisata Domestik PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	72
4.2 Daftar Paket Wisata Luar Negeri PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	74
4.3 Analisis SWOT.....	79
4.4 Posisi Perusahaan terhadap Pesaing.....	80
4.5 Matrik analisis taksonomi.....	86
4.6 Daftar Paket Wisata Domestik PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	91
4.7 Daftar Paket Wisata Luar Negeri PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara Jember.....	92

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Pengertian produk.....	18
2.2 Proses pengembangan jasa baru.....	25
2.3 Level Produk Jasa.....	32
2.4 Hubungan timbal balik antara produsen, biro perjalanan, dan konsumen.....	34
4.1 Struktur Organisasi.....	51
4.2 Bentuk Pengembangan paket wisata Bali.....	66
4.3 Bentuk Pengembangan paket wisata Jogjakarta.....	68
4.4 Bentuk Pengembangan paket wisata Jakarta.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	106
Lampiran 2 Hasil wawancara.....	108
Lampiran 3 Surat tugas .....	120
Lampiran 4 Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	121
Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan.....	122
Lampiran 6 Brosur Paket Wisata.....	123
Lampiran 7 Foto-Foto Kegiatan Wisata.....	129

## DAFTAR FOTO

	Halaman
Foto 1.1 Study banding dan wisata ke Bali.....	129
Foto 1.2 Wisatawan mencoba paralayang.....	129
Foto 1.3 Mengunjungi tempat perbelanjaan.....	130
Foto 1.4 Foto bersama.....	130
Foto 1.5 Hiburan di Hotel.....	131
Foto 1.6 Pemberian <i>Marchandise</i> .....	131