



**MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN DENGAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
*CV LUNA TOUR, TRAVEL, AND
EVENT ORGANIZER***

***KEEPING COMPANY WITH IMPROVING IMAGE
OF SERVICE CV LUNA TOUR, TRAVEL,
AND EVENT ORGANIZER***

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember**

Oleh

**SITI NURLAILI
NIM 070903102048**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah banyak membantu saya dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu.

1. Ayah dan Ibu (Suwarno dan Siti Farida) tercinta, terima kasih atas cinta dan kasih sayang yang telah beliau berikan selama ini, semoga Allah membalas semua kebaikan beliau;
2. Kakakku yang telah banyak membantu terselesaikannya tugas akhir ini;
3. *My husband* (Wahyu), terima kasih atas kasih sayangnya;
4. Teman-teman pariwisata angkatan tahun 2007, aku pasti akan merindukan kalian.

MOTTO

Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan atau diperbuatnya.

(Ali Bin Abi Thalib)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Siti Nurlaili

NIM : 070903102048

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini yang berjudul *Mempertahankan Citra Perusahaan dengan Meningkatkan Kualitas Pelayanan CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer* adalah benar hasil karya sendiri, kecuali telah disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada lembaga lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan yang saya buat dengan sebenarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun. Saya bersedia mendapat sanksi akademis jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 16 Januari 2012

Yang menyatakan

Siti Nurlaili

070903102048

LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA

**MEMPERTAHANKAN CITRA PERUSAHAAN DENGAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CV LUNA TOUR,
TRAVEL, DAN EVENT ORGANIZER**

Oleh

Siti Nurlali

NIM 070903102048

Pembimbing

Dosen Pembimbing

: Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M.

PENGESAHAN

Laporan Praktik Kerja Nyata ini diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Senin

tanggal : 16 Januari 2012

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim penguji:

Ketua,

Yuslinda Dwi H., S.Sos, M.AB

NIP 19790919 200812 2 001

Sekretaris,

Anggota,

Dr. Edy Wahyudi, M.M.

NIP 19750825 200212 1 002

Dra. Sri Wahjuni, M.Si.

NIP 19560409 198702 2 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A.

NIP 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Mempertahankan Citra Perusahaan dengan Meningkatkan Kualitas Perjalanan CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer; Siti Nurlaili; 070903102048; 69 halaman; Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Politik; Universitas Jember;2012

Pariwisata adalah industri yang bergerak di bidang jasa yang menangani tentang semua usaha jasa penyedia wisata, dikarenakan sektor pariwisata memiliki kelebihan-kelebihan khusus yang tidak mungkin didapatkan dari produk industri lain. Demikian pula dari sisi penerimaan, sektor pariwisata dapat mendatangkan devisa bagi negara. Kegiatan industri pariwisata memiliki bermacam-macam produk dari wisata minat khusus, wisata religi, dan wisata alternatif. Berbagai bidang kegiatan usaha jasa pariwisata berkaitan dengan kepariwisataan itu sendiri yang terdiri dari beberapa hal, yaitu transportasi, akomodasi, fasilitas, tempat wisata dan hiburan.

Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini dilaksanakan di *CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer* pada tanggal 22 Februari sampai dengan 22 Maret 2010 adalah mengetahui proses kerja sebuah biro perjalanan wisata.

Kualitas pelayanan merupakan hal utama untuk menciptakan citra sebuah perusahaan karena pelayanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan konsumen. Konsumen atau wisatawan akan mendapatkan kenyamanan jika mereka memperoleh pelayanan yang baik dari biro pelayanan wisata yang mereka pakai. Pelayanan yang baik dalam hal ini adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan konsumen. Konsumen pasti mengharapkan kebutuhan mereka terpenuhi selama perjalanan wisata.

Hasil yang diperoleh penulis dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata ini adalah mendapat kesempatan untuk mengetahui secara langsung kegiatan dan jenis paket wisata yang diprogramkan oleh *CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer*. Dapat belajar melakukan kegiatan marketing dan mencari pelanggan

baru, mengikuti *technical meeting*, membantu persiapan sebelum pelaksanaan tour, membantu kegiatan operasional kantor serta semua hal yang berkaitan dengan usaha biro perjalanan wisata *CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Mempertahankan Citra Perusahaan dengan Meningkatkan Kualitas Perjalanan *CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer*.” Tugas akhir ini diajukan untuk meraih gelar Ahli Madya Pariwisata pada Program Studi Diploma III pariwisata.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof . Dr. Hary Yuswandi, M.A., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
2. Dr . Sasongko,M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahyuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
4. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini;
5. Dra. Inti Wasiati, M.M. selaku dosen wali yang telah banyak memberikan saran selama masa studi;
6. Seluruh dosen dan karyawan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya pada Program Studi Diploma III Pariwisata yang telah memberi ilmu dan membantu selama masa studi;
7. Direktur dan Seluruh *karyawan CV Luna Tour, Travel, dan Event Organizer* yang telah memberikan bantuan selama Praktik Kerja Nyata;
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam tugas akhir ini, penulis ucapkan terima kasih.

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini. Semoga hasil Praktik Kerja Nyata ini dapat

bermanfaat bagi penulis pada umumnya dan bagi pengembangan kepariwisataan pada khususnya.

Jember, 16 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata	4
1.4 Kegiatan Praktik Kerja Nyata	4
1.5 Standar Persiapan Tour	5
1.6 Job Description Tour Leader	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pariwisata	8
2.2 Konsep Pariwisata	9
2.3 Jenis-Jenis Pariwisata	10
2.4 Karakteristik Pariwisata	12
2.5 Pengertian Kualitas	12
2.6 Pengertian Pelayanan	14
2.7 Pengertian Kualitas Pelayanan	15
2.8 Pengertian Citra.....	16

2.9 Pengertian Psikologi	17
2.10 Pengertian Psikologi Pelayanan	18
2.11 Kualitas Pelayanan dan Harapan Konsumen	19

BAB III. PELAKSANAAN KEGIATAN PRAKTIK

KERJA NYATA	20
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata.....	20
3.2 Tempat Praktik Kerja Nyata	20
3.3 Waktu Praktik Kerja Nyata	20
3.4 Kegiatan Praktik Kerja Nyata	21

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan	24
4.1.1 Sejarah Singkat CV Luna Tour and Travel	24
4.1.2 Makna Lambang CV Tour Travel and Organizer	25
4.2 Struktur organisasi perusahaan	26
4.2.1 Struktur organisasi CV Luna Tour Travel and Organizer	26
4.2.2 Pembagian Tugas Karyawan CV Luna Tour Travel and Organizer	27
4.2.3 Mekanisme Perjanjian Luna Tour Travel and Event Organizer Terhadap Pihak Pertama.....	31
4.3 Visi Dan Misi CV Luna Tour Travel and Organizer	
4.3.1 Visi CV Luna Tour Travel and Organizer	33
4.3.2 Misi CV Luna Tour Travel and Organizer.....	33
4.4 Sistem Pembagian Kerja di CV Luna Tour, Travel and Organizer.....	33
4.5 Sistem Bersaing pada CV Luna Tour, Travel And Organizer	34
4.5.1 Aspek Pemasaran	34
4.5.2 Aspek Operasional	38
4.5.3 Strategi Pemasaran yang Diterapkan di	

CV Luna Tour, Travel and Organizer	39
4.5.4 Langkah-langkah yang Dilakukan dalam Personal Selling	42
4.6 Kendala-Kendala, Hambatan Beserta Solusi	48
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.1.2 Lambang CV Luna Tour And Organizer	20
3.1.3 Struktur Organisasi CV Luna Tour And Organizer	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran :

1. Surat Wajib Pajak.....	53
2. Surat Tanda Izin Usaha	54
3. Surat Perjanjian Kerja Sama	55
4. Surat Tugas Praktik Kerja Nyata.....	59
5. Penilaian Praktik Kerja Nyata.....	60
6. Contoh Fax <i>Message CV Luna Tour, Travel, and Organizer</i>	61
7. Brosur <i>CV Luna Tour, Travel, and Organizer</i>	62
8. Contoh <i>Baggage Tag CV Luna Tour, Travel, and Organizer</i>	69