

## BAB 1

## PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri Pariwisata di Indonesia pada akhir-akhir ini menggambarkan suatu pola yang berkembang pesat. Pendirian perusahaan dibidang pariwisata seperti pendirian biro perjalanan wisata tentu memerlukan strategi serta tenaga-tenaga terampil yang berkualitas. Pariwisata merupakan aktivitas pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Istilah pariwisata (*tourism*) baru muncul dimasyarakat pada abad ke 18. Istilah pariwisata berasal dari dilaksanakannya kegiatan wisata (*tour*) yaitu suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pendapatan negara yang mendukung pembangunan jangka panjang, mendorong pertumbuhan di bidang kepariwisataan sebagai sumber devisa. Hal ini dikarenakan industri pariwisata merupakan salah satu faktor yang sangat potensial untuk dapat memberikan kontribusi yang berarti, yaitu naiknya devisa negara dalam sektor pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu bidang yang penting bagi manusia, dimana kegiatan pariwisata menjanjikan perubahan positif bagi jiwa seseorang. Kegiatan dalam industri pariwisata dilakukan dengan cara berpindah tempat asal menuju daerah tujuan dalam jangka waktu sementara dan diperkirakan dapat

mengurangi tingkat kejenuhan seseorang. Adapun definisi yang lebih lengkap, pariwisata adalah industri jasa yang menangani jasa mulai dari transportasi, jasa keramahan, tempat tinggal, makanan dan minuman dan jasa yang bersangkutan seperti bank, asuransi, keamanan dan lain-lain. Selain itu pariwisata juga menawarkan tempat istirahat, budaya, pelarian, petualangan, pengalaman baru dan berbeda.

Obyek wisata setiap daerah dan negara banyak bermunculan yang diikuti oleh kemunculan jasa penyedia layanan untuk berwisata atau yang biasa disebut dengan *tour dan travel*. Usaha *tour and travel* ikut serta bermunculan, mulai dari *travel* yang harganya terjangkau sampai dengan yang harganya mahal. Ada pula yang pelayanannya standar sampai dengan pelayanannya eksklusif yang melayani wisata dalam negeri hingga luar negeri. Persainganpun tidak dapat terelakkan antar biro. Tujuan obyek wisata yang disediakan oleh biro *tour dan travel* tergolong lengkap juga ada tujuan ke obyek wisata alami, obyek wisata buatan, obyek wisata religi, wisata yang memacu adrenalin dan masih banyak lainnya.

Biro perjalanan wisata umum saat ini sudah banyak bermunculan. Berbagai cara dilakukan supaya menarik minat para konsumen agar mendaftar dan ikut biro perjalanan mereka mulai dari memberikan variasi harga yang murah dan terjangkau sampai dengan yang mahal. Selain itu juga beradu difasilitas yang disediakan, beradu dalam pelayanan yang diberikan, dan banyak hal lainnya yang mereka unggulkan. *Bendys Tour dan Travel* merupakan salah satu biro perjalanan wisata umum yang mau tidak mau juga ikut dalam

persaingan di bidang ini. *Bendys Tour and Travel* sendiri merupakan perusahaan perjalanan wisata dan sudah cukup lama di Indonesia tepatnya di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Bendys Tour and Travel* sudah berdiri sejak akhir 2012 tepatnya bulan Desember dan didirikan oleh Benny Dian Nugroho.

Perusahaan ini merintis usahanya di Yogyakarta karena pendiri sekaligus pimpinan *Bendys Tour dan Travel* ini bertempat tinggal di kota Yogyakarta. Beberapa tahun kemudian secara perlahan *Bendys Tour and Travel* melebarkan sayap dengan mendirikan cabang di beberapa kota seperti di Malang dan Mojokerto. Namun semuanya tidak bertahan lama, seperti menumbuhkan sebuah tanaman dari biji tidak serta merta tumbuh dan berkembang menjadi seribu pohon karena adanya seleksi alam. Begitu pula dalam perusahaan pasti juga ada seleksi alamnya. *Bendys Tour and Travel* yang berkesempatan untuk kedua kali menduduki Malang, tetapi tidak bertahan lama dan akhirnya dengan terpaksa *Bendys Tour and Travel* Malang tutup.

Yogyakarta merupakan sebuah kota yang lumayan padat karena banyaknya pemukiman dan tempat wisata. Kota Pelajar ini diberi kesempatan untuk ditanamkan sebagai pusat perusahaan ini, *Bendys Tour and Travel* yang mempunyai kesempatan resmi dibuka pada tahun 2012 dan bertempat di Jl Raya Tajem no 20 Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Nama Biro	Alamat
ATC Tours &	Jl. Laksda Adisucipto 40, Maguwoharjo, Depok,

<i>Travel</i>	Yogyakarta
Total Nusa <i>Tour &amp; Travel</i>	Jl. Parangtritis No.108. Mantrijeron, Kec.Mantrijeron, Yogyakarta
Kartika <i>Tour</i> Yogyakarta	Jl.Sosrowijayan No.8, Sosromenduran, Gedong Tengen, Yogyakarta
His <i>Tour &amp; Travel</i>	Ruko Saphir Square No.5 Jl. Adisucipto No.36, Yogyakarta
Yogya <i>Tour &amp; Travel</i>	Jl. Pasar. Kembang No.8 Sosromenduran, Yogyakarta

Tabel 1.1 Beberapa Biro Perjalanan Wisata dan Alamatnya Di Yogyakarta

Setiap Biro perjalanan wisata memiliki cara tersendiri dalam menarik pelanggan ataupun konsumen untuk menggunakan jasa biro perjalanan mereka. Salah satu upaya untuk meningkatkan bisnis biro perjalanan wisata dan menarik perhatian para wisatawan yang berkunjung adalah dengan meningkatkan kegiatan promosi menetapkan harga yang tepat. Menambah fasilitas dan menjaga kualitas pelayanan. Mengelola biro perjalanan wisata secara tepat dan profesional akan meningkatkan serta menjaga kenyamanan wisatawan. Namun persaingan antar biro perjalanan wisata yang ketat saat ini membutuhkan kegiatan promosi dan pengelolaan penyedia perjalanan wisata yang baik. Pengolahan tersebut sangat dibutuhkan karena pendapatan utama biro perjalanan wisata adalah penyewaan transportasi, hotel, rumah makan dan yang kedua adalah fasilitas yang disediakan. Maka kegiatan promosi dan penetapan

tarif paket wisata sangat penting untuk dilakukan. Dengan demikian semakin ketatnya persaingan biro perjalanan wisata di Yogyakarta, setiap biro akan melakukan pembenahan dari segi *management* dan pembentukan fasilitas dari biro tersebut sehingga wisatawan nyaman. Kegiatan promosi dan penentuan tarif paket wisata menjadi sangat penting untuk dilakukan. Semakin banyaknya biro perjalanan wisata yang ada di Yogyakarta mendapat respon positif dari masyarakat. Biro perjalanan wisata pun tidak akan jauh dengan nama atau sebutan dari *marketing*. Karena *marketing* sendiri adalah jalan jembatan antara penyedia *tour and travel* dan konsumen itu sendiri.

*Marketing* biro perjalanan wisata adalah salah satu departemen yang ada di biro perjalanan wisata sangat penting dalam biro dikarenakan *marketing* mempunyai peran sebagai penghubung antara biro dan konsumen. Dari pengertian diatas tugas *marketing* sangat vital atau penting bagi biro. Secara tidak langsung *marketing* merupakan kunci utama dalam biro untuk mencapai tujuan dan target biro itu sendiri. Tugas *marketing* yakni melakukan penentuan harga paket wisata yang ada di biro. Tujuan dari penentuan harga paket wisata adalah untuk peningkatan jumlah konsumen biro tersebut. *Marketing* harus pandai dan meramalkan untuk melakukan penentuan harga paket wisata karena jika harga paket atau harga jual terlalu tinggi maka konsumen akan memilih biro pesaingnya. Begitu juga sebaliknya, apabila harga yang ditawarkan terlalu rendah maka biro akan mengalami kerugian.

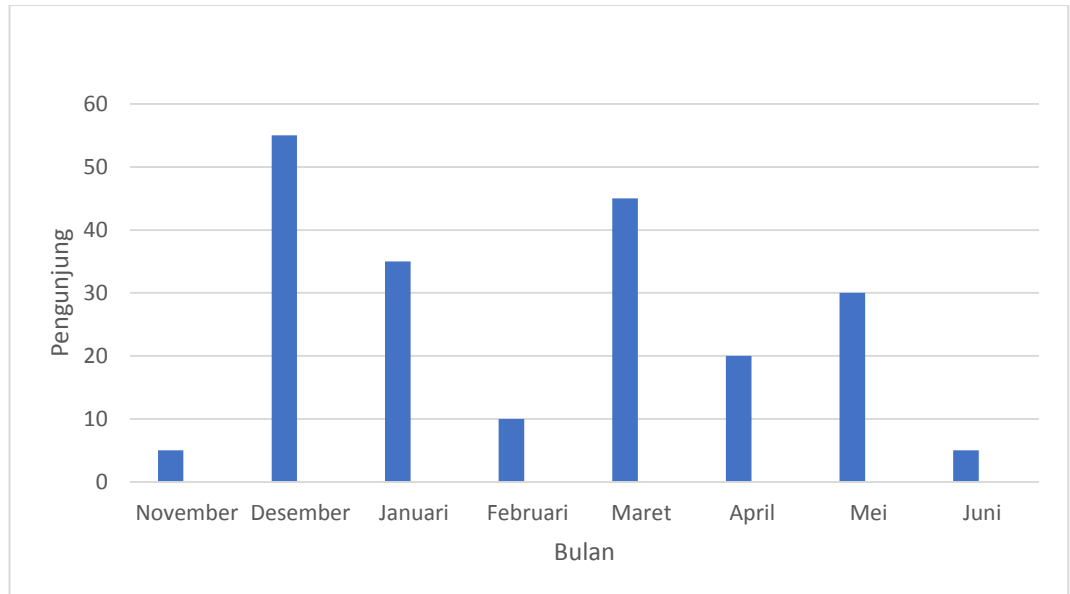
Harga merupakan salah satu penentu keberhasilan suatu perusahaan karena harga menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh perusahaan

dari penjualan produknya baik barang maupun jasa. Menetapkan harga terlalu tinggi akan menyebabkan penjualan akan menurun, namun jika harga terlalu rendah akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan. Biro memiliki tujuan utama dalam menetapkan harga yaitu untuk pencapaian keuntungan dan meningkatkan target penjualan.

Penentuan harga juga menjadi penentu konsumen untuk menggunakan jasa biro tersebut. Jika harga yang ditawarkan tinggi namun fasilitas yang tidak sesuai dengan harga, maka hal tersebut dapat mengurangi minat konsumen untuk menggunakan biro tersebut dilain waktu. Menentukan harga paket wisata pada setiap jenis wisata sangat diperlukan dengan mempertimbangkan biaya-biaya yang merupakan komponen dalam pembentukan harga paket wisata. Penentuan harga paket wisata berdasarkan metode yang tepat harus dilakukan karena bertujuan untuk meningkatkan jumlah konsumen biro perjalan wisata.

Permasalahan yang terjadi di *Bendys Tour and Travel* dalam meningkatkan jumlah konsumen adalah sering naik turunnya atau yang disebut fluktuasi jumlah konsumen di setiap tahunnya. Karena biro mana saja tidak akan pernah setiap tahunnya mengalami kenaikan terus menerus disela biro tersebut adalah penyedia jasa maka dari itu pasti tidak akan pernah mengalami kenaikan setiap tahunnya. Maka dengan itu pihak *Bendys Tour and Travel* harus meningkatkan dan menetapkan harga agar konsumen sesuai dengan harga yang di inginkan oleh karena itu berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini lebih memfokuskan pada strategi penetapan harga atau upaya *Bendys Tour and Travel* dalam menetapkan harga. Lokasi atau perusahaan yang akan dituju

sebagai tempat melakukan penelitian ini adalah Cv Bendys *Tour and Travel* Yogyakarta. Sehingga tema yang diangkat adalah PENETAPAN HARGA PAKET WISATA (Studi Deskriptif Tentang Penetapan Harga Paket Wisata Di Bendys *Tour and Travel*).



Bagan 1.1 : Bagan Jumlah Pengunjung Bendys *Tour and Travel*

Data di atas merupakan grafik jumlah wisatawan yang ada di Bendys *Tour and Travel*. Grafik tersebut di ambil pada November 2018 hingga Juni 2019 dimana pada Desember jumlah wisatawan yang menggunakan biro perjalanan perjalanan ini sangat banyak.

## 1.2 Rumusan Masalah

Setiap biro perjalanan wisata akan menghadapi situasi yang sangat sulit pada saat harga paket wisata menurun dan pada saat menetapkan harga. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

- Bagaimana prosedur menetapkan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel* ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian yang dan perumusan masalah maka tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

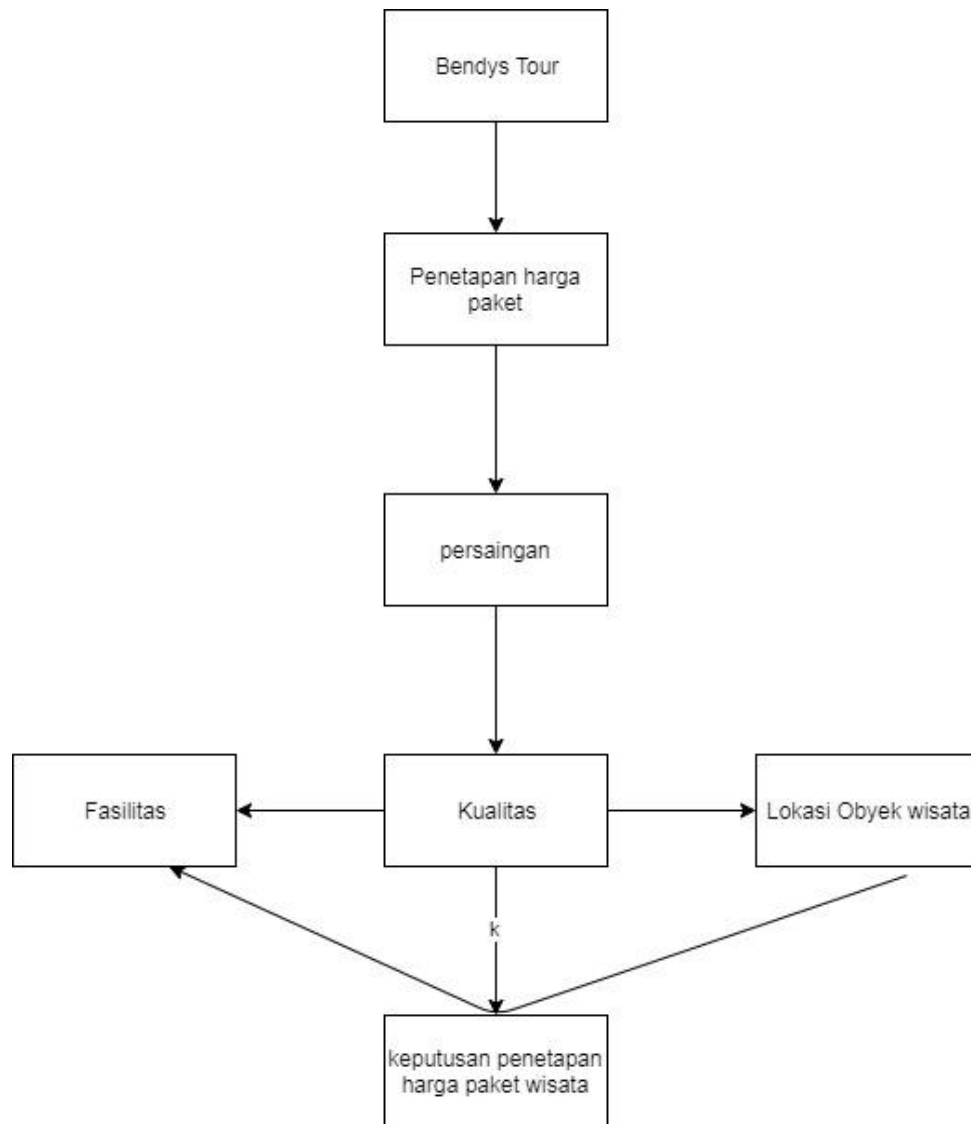
- Mengetahui penetapan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel* jumlah konsumen dan dapat memberikan informasi serta jawaban yang selama ini menjadi pertanyaan bagi penulis mengenai penetapan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel*.
- Bagi *Bendys Tour and Travel*  
Dapat dijadikan bahan masukan untuk perbaikan terhadap sistem evaluasi yang ada serta sebagai saran dan rekomendasi dalam hal penetapan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel*.
- Bagi Pembaca  
Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang langka-langka yang ditempuh suatu biro perjalanan wisata dalam penetapan harga paket wisata dan memberikan wawasan bagi pembaca dalam bidang pemasaran agar mengetahui pentingnya strategi pemasaran dalam penetapan harga khusus.
- Bagi Program Studi D3 Kepariwisata/ Bina Wisata Universitas Airlangga



Penelitian ini diharapkan dapat menambah wacana informasi dan bahan perpustakaan bagi program D3 Pariwisata Universitas Airlangga dan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa khususnya D3 Pariwisata untuk menambah kajian khususnya yang berkaitan dengan kepariwisataan

#### 1.4 Kerangka Pemikiran

Industri perjalanan wisata mempunyai peluang pasar yang cukup luas karena karena bermacam-macam yang dibidik oleh sektor perjalanan wisata. Biro sebagai sarana kegiatan wisata dibutuhkan oleh kalangan wisatawan. Untuk menetapkan harga suatu produk atau jasa perjalanan wisata harus direncanakan dahulu agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan penetapan harga. Hal berikut dapat dilihat kerangka di bawah ini.



Tabel 1.2 Kerangka Pemikiran

Dari kerangka di atas penulis dapat menjelaskan bahwa suatu penetapan harga berubah dari kualitas fasilitas dan lokasi selama produk bergerak melalui daur hidupnya. Dalam melakukan upaya penetapan harga paket wisata perlu mengetahui lokasi agar menetapkan harga yang sesuai.

#### 1.4.1 Penetapan Harga Berdasarkan Persaingan

Dalam menetapkan harga harus mengetahui bagaimana cara pesaing dalam menentukan harga mereka di pasar untuk konsumen. Menurut (Kotler, 2008:23)

alasan mengetahui harga pesaing dikarenakan harga yang akan ditetapkan nantinya tidak menimbulkan kerugian bagi biro sendiri. Artinya dengan melihat harga pesaing biro bisa menentukan harga yang lebih diinginkan oleh konsumen, namun tidak membuat biro rugi. Dengan cara itu biro dapat menganalisis dan menetapkan kebijakan harga untuk dapat bersaing dalam pasar. Tetapi dalam suatu industri seperti biro, dimana terdapat sejumlah biro atau pesaing dengan kualitas atau fasilitas yang juga sangat bersaing bahkan juga harga, maka masing-masing biro itu menjadi tidak bebas atau tidak bisa sembarangan dalam menentukan harga.

- Kualitas Paket

Kualitas paket termasuk yang harus dilihat dalam penetapan harga paket wisata, karena paket yang memiliki kualitas bagus pasti memiliki harga yang setara dengan kualitas. Jadi jika paket yang sekiranya memiliki kualitas yang baik pasti sebuah biro yang akan menetapkan harga lebih mahal. Menurut Kotler dalam bukunya yang berjudul *Penetapan Harga* (2005:49) Kualitas produk adalah keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/tersirat. Artinya yakni kualitas disini sangat mempengaruhi dalam menetapkan harga, karena percuma jika fasilitas lengkap namun kualitasnya buruk. Jadi sebelum menetapkan harga pihak biro sendiri harus bisa melihat dari segi kualitas apakah layak untuk diberikan harga sedemikian rupa.

- Fasilitas Paket

Fasilitas paket termasuk faktor-faktor yang mempengaruhi dalam harga paket wisata. Biasanya dari fasilitas pihak biro baru dapat memberikan harga berapa yang sesuai dengan apa isi dari fasilitas biro tersebut. Fasilitas paket adalah perlengkapan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan wisatawan dalam melaksanakan aktivitasnya selama melakukan kegiatan berwisata sehingga kebutuhan wisatawan terpenuhi. Dapat disimpulkan jika fasilitas paket yang disediakan bagus maka biro menentukan harga tinggi dan jika fasilitas biro yang dimiliki kurang maka menentukan harganya harus rendah. Fasilitas paket memang menyediakan beraneka macam jenis dan dari fasilitas paket ini harga dapat ditetapkan.

Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan serta kebersihan harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan wisatawan secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puaskan pelanggan tersebut akan meninggalkan perusahaan dan bisa juga menjadi pelanggan biro lain. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba. Fasilitas adalah sarana yang disediakan oleh biro. Pada dasarnya fasilitas ini merupakan faktor yang menentukan pilihan orang untuk memilih biro yang sesuai keinginannya

- Lokasi

Lokasi termasuk faktor-faktor yang diambil dalam memutuskan harga paket wisata. Disini lokasi adalah letak atau tempat dimana adanya suatu obyek wisata berada. Untuk itu lokasi obyek wisata harus benar-benar strategis intinya yakni agar dapat dijangkau oleh wisatawan. Jika lokasi yang ditempuh dan dijangkau oleh wisatawan sangat sulit pasti akan mempengaruhi dari harga karena lokasi sendiri penting.

### 1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini adalah metode penelitian deskriptif dengan penelitian kualitatif, yaitu berdasarkan pengamatan manusia beserta kegiatan dalam ruang lingkup tertentu. Dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari wawancara, foto, dan dokumen. Pada penulisan laporan, penelitian menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya. Pertanyaan dengan kata „mengapa“, „alasan apa“, dan „bagaimana terjadinya“ akan senantiasa dimanfaatkan oleh peneliti. Dengan demikian, peneliti tidak akan memandang bahwa sesuatu itu sudah memang demikian adanya. Tujuan dari penelitian ini adalah menggambarkan secara terperinci kenyataan-kenyataan sosial yang berlangsung di lapangan pada obyek penelitian. Penelitian ini tanpa menggunakan hipotesa, tetapi ada yang menggunakan hipotesa tetapi tidak diuji secara statistik.

#### 1.5.1 Batasan Konsep

Untuk menghindari perbedaan pandangan atau makna dalam memahami penelitian ini, maka dilakukan pembatasan konsep yang digunakan dalam penelitian ini. Judul yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah PENETAPAN HARGA PAKET WISATA (Studi Deskriptif Tentang Penetapan Harga Paket Wisata Di Bendys *Tour and Travel*) dengan mengambil tempat di Bendys *Tour and Travel*. Judul diatas perlu untuk diberikan penjelasan dan batasan sehingga diharapkan dapat memberi kemudahan bagi pembaca dalam memahami Tugas Akhir ini.

Penetapan adalah menjadikan tetap, mempertahankan upaya tetap, mengambil keputusan, atau memilih. Dalam hal ini menetapkan yang dimaksud adalah upaya keputusan dalam menetapkan harga paket wisata. Jadi bagaimana upaya biro perjalanan tersebut menetapkan harga paket tersebut.

Harga sendiri dalam judul ini adalah pertimbangan pembeli atau konsumen untuk melakukan penelitiannya, sehingga produsen berusaha untuk menekan harga jualnya agar barang hasil produksinya bisa dijangkau oleh konsumen. Lebih spesifik harga disini memiliki arti sejumlah uang yang dibebankan terhadap produk atau jasa pelayanan, atau harga adalah sejumlah nilai yang oleh pelanggan ditukarkan bagi keuntungan untuk mendapatkan atau menggunakan suatu produk atau jasa pelayanan. Jadi bagaimana upayanya agar harga pada saat hari sepi atau hari ramai bisa meningkatkan jumlah konsumen biro tersebut.

Penetapan harga paket wisata intinya dalam batasan ini adalah suatu upaya menetapkan harga, contoh caranya yakni melihat kualitas, fasilitas dan lokasi. Jadi dalam menentukan dan menetapkan harga sendiri harus banyak yang

dipertimbangkan mulai dari fasilitas, kualitas dan lokasi. Maksud disini jadi cara penetapan harga paket wisata pada Biro Bendys *Tour and Travel*.

#### 1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Peneliti memilih Bendys *Tour and Travel* yang merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang ada di Kabupaten Sleman, Daerah Istimewah Yogyakarta. Alasan penulis memilih biro ini sebagai tempat penelitian karena biro perjalanan wisata ini termasuk biro yang tergolong baru. Oleh karena itu penulis ingin membahas tentang upaya penetapan harga paket wisata yang ada di biro perjalanan wisata Bendys *Tour and Travel*.

#### 1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Informan yang dipilih adalah pihak-pihak yang terlibat dalam departemen yang mengurus tentang upaya penetapan harga. Menurut Moleong (2004:132) informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, informan harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal.

Dalam menentukan informan harus memiliki syarat-syarat tertentu untuk menjadi informan :

- Informan yang mengetahui dengan jelas dan sesuai tujuan dari permasalahan.
- Informan yang masih terlibat secara aktif pada lingkungan yang dijadikan sasaran penelitian.

- Informan yang mempunyai banyak waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan atau informasi.
- Informan yang telah profesional.

Sesuai dengan syarat di atas maka informan yang diambil dalam penelitian ini adalah:

- *Marketing Manager*, yang mengetahui tentang seluk beluk penetapan harga paket wisata yang mengetahui akan menjadi pusat penelitian dan terlibat dalam penetapan harga paket wisata, sehingga dapat memberikan informasi mengenai upaya apa saja dalam melakukan penetapan harga paket wisata.
- *Staff Marketing*, yang mampu juga mengetahui seluk beluk penetapan harga paket wisata di biro serta mengetahui peluang-peluang dalam melakukan penetapan harga yang ada. Sehingga dapat memberikan informasi mengenai upaya atau kiat apa saja dalam melakukan penetapan harga paket wisata.

#### 1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam memperoleh informasi dan pengumpulan data dari *Bendys Tour and Travel* dalam hal ini peneliti dengan melakukan observasi, wawancara, dan penggunaan bahan dokumentasi dari data tersebut, yaitu:

- Observasi



Observasi adalah pengamatan langsung terhadap obyek penelitian yang akan diteliti. Pada metode ini teknik pengamatan ini didasarkan atas pengamatan secara langsung. Bentuk pengamatannya adalah pengamatan terbuka dimana peneliti dalam melakukan pengamatan diketahui subjek, sedangkan sebaliknya para subjek dengan sukarela memberikan kesempatan kepada pengamat untuk mengamati peristiwa yang terjadi dan menyadari bahwa ada orang yang mengamati hal yang dilakukan oleh mereka. (Moleong, 2004:174-175).

Observasi yang dilakukan adalah observasi yang proses pengamatan yang dilakukan oleh observer dengan terlibat dalam pekerjaan yang di observasi, obyek penelitian yakni departemen *sales & marketing*. Peneliti mengobservasi mengenai bagaimana cara menetapkan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel* Yogyakarta.

- Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2004:186)

Wawancara dilakukan kepada bagian *marketing* tentang bagaimana yang dilakukan dalam melakukan penetapan harga paket wisata di *Bendys Tour and Travel* dan wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara atau komunikasi secara terbuka dan dilakukan langsung dengan departemen yang ada di *sales and marketing* atau informan

secara mendalam, namun tetap berpegangan pada tema wawancara yang ada. Maksud pelaksanaan tidak lain merupakan usaha untuk menghilangkan kemungkinan terjadi kekeliruan dan wawancara sendiri bermaksud untuk mencari data secara detail selain menggunakan observasi atau pengamatan.

- Penggunaan Bahan Dokumen

Dokumen menurut Guba dan Lincoln adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena banyak hal dokumen sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

#### 1.5.5 Teknik Analisa Data

Analisa data adalah proses mengatur urutan data mengorganisasikan ke dalam satu pola, kategori, dan satu uraian dasar. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. (Moleong, 2011: 284)

Metode kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Untuk itu analisa data yang digunakan adalah analisa data secara induktif. Digunakannya analisa induktif karena sebagai berikut :

- Proses induktif dapat menemukan kenyataan ganda sebagai yang terdapat dalam data.
- Analisa induktif lebih dapat membuat hubungan peneliti responden menjadi ekspolit.
- Analisa induktif lebih dapat menguraikan latar secara penuh dan dapat membuat keputusan-keputusan tentang dapat tidaknya pengalihan terhadap suatu latar lainnya.
- Analisa induktif lebih menemukan pengaruh bersama yang mempertajam hubungan.

Adapun Seiddel dalam buku Lexy J. Moleong (2008:248) menganjurkan beberapa petunjuk untuk menguraikan langkah-langkah analisa sebagai berikut:

- Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, observasi dan data seperti dokumen dikumpulkan menjadi satu.
- Data-data tersebut dikelompokkan dan dipilih dari kategori observasi, hasil wawancara dokumen-dokumen.
- Kemudian data tersebut dibagi menjadi tiga bagian yaitu inti, data, pelengkap, dan data pendukung serta pokok permasalahan.

Untuk itulah perlu sekali mengumpulkan data-data untuk kemudian diolah dan dianalisa agar dapat lebih bermakna dan dapat dipergunakan. Dalam hal ini peneliti mengorganisasikan data berupa dokumen dan hasil wawancara kemudian disusun menjadi data yang relevan. Selanjutnya diolah menjadi data dan kemudian disusun dengan menggunakan metode deskriptif dimana data

yang diperoleh merupakan informasi pada kebenaran yang bersifat kualitatif agar memperoleh data yang relevan yang ada di Bendys *Tour and Travel* untuk mendapatkan info tentang upaya apa saja dalam melakukan penetapan harga paket wisata.