

## RINGKASAN

### **Divisi Sales Dusun Semilir: Strategi Penjualan dan Pelayanan Pengunjung dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan.**

Hasnabillah F.Z, Tahun 2025, Program Studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa, Komunikasi, dan Pariwisata, Politeknik Negeri Jember. Pembimbing: Degita Danur Suharsono S.Pd., M.Pd (Dosen Pembimbing) dan Sherly Novia Arisandy S.Pd. (Pembimbing Lapangan).

Selama melaksanakan kegiatan magang di Departemen Sales Dusun Semilir, penulis mendapatkan kesempatan untuk memahami secara mendalam bagaimana strategi pemasaran dan pelayanan diterapkan dalam dunia industri pariwisata.

Departemen Sales memiliki peran penting dalam meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan serta memperluas jaringan kerja sama dengan berbagai pihak, seperti sekolah, instansi pemerintah, maupun agen perjalanan wisata. Selain itu, departemen ini juga berfokus pada pelayanan pengunjung serta pengelolaan data penjualan dan pemasaran untuk mendukung peningkatan performa perusahaan. Dalam kegiatan sehari-hari, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas yang berkaitan langsung dengan proses penjualan dan pelayanan. Berikut merupakan kegiatan yang dilakukan diantaranya, *Visit Kompetitor* (Viskom), yaitu melakukan kunjungan ke destinasi wisata lain untuk mempelajari strategi promosi, pelayanan, dan pengelolaan pengunjung yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan bagi Dusun Semilir. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan tentang perbandingan kualitas pelayanan dan daya tarik antara Dusun Semilir dengan destinasi kompetitor. Selain itu, penulis juga melaksanakan *Sales Call*, yaitu kegiatan menghubungi pihak eksternal seperti sekolah, instansi, atau komunitas untuk menawarkan paket kunjungan wisata dan kerja sama promosi. Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam berkomunikasi persuasif, mengenalkan produk wisata, serta memahami kebutuhan calon mitra secara profesional.

Penulis juga turut membantu dalam pelayanan di *Customer Service*, dengan memberikan informasi kepada pengunjung mengenai wahana, tiket, fasilitas, serta menjawab berbagai pertanyaan wisatawan dengan ramah dan komunikatif, lalu melakukan proses *annoucement* di area lobby. Di bagian *Sales Support* penulis membantu dalam pengecekan kesiapan event rombongan, penanganan dan proses store rombongan. Melalui kegiatan ini, penulis belajar pentingnya sikap profesional, keramahan, serta kemampuan problem solving

dalam menghadapi wisatawan dengan berbagai karakter.

Kegiatan di bagian Administratif Sales adalah merekap data ke sistem *MICE (Meeting, Incentive, Convention, Exhibition)*, yang berfungsi untuk mendata kunjungan rombongan, transaksi penjualan, serta laporan keuangan yang berkaitan dengan event atau reservasi, lalu pencatatan, dan penginputan nota rombongan ke dalam Group Info (GI) atau revenue bulanan. Pekerjaan ini membantu penulis memahami bagaimana data penjualan dan pengunjung dikelola secara sistematis untuk kebutuhan analisis dan evaluasi kinerja sales.

Selama menjalani masa magang, penulis memperoleh banyak pengalaman yang sangat berharga dalam aspek keterampilan teknis maupun interpersonal. Pengalaman tersebut juga membantu penulis untuk mengasah kemampuan komunikasi, kedisiplinan, problem solving, serta adaptasi terhadap lingkungan kerja yang dinamis. Penulis dapat mengetahui bahwa Departemen Sales Dusun Semilir tidak hanya berperan dalam menjual produk wisata, tetapi juga menjadi ujung tombak dalam menciptakan citra positif perusahaan melalui pelayanan yang berkualitas dan hubungan kerja sama yang berkelanjutan dengan berbagai mitra (Meldiana & Rahadi, 2020)

Seluruh pengalaman yang di dapat selama magang ini menjadi bekal penting bagi penulis untuk menghadapi dunia kerja di bidang destinasi pariwisata secara lebih siap, percaya diri, dan profesional.