

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>INTISARI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISTILAH .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Tinjauan Pustaka .....	5
1.7 Landasan Teori .....	9
1.7.1 <i>Sales and Marketing</i> .....	9
1.7.2 Insentif.....	12
1.8 Metode Penelitian .....	16
1.8.1 Jenis Penelitian .....	16
1.8.2 Waktu & Tempat Penelitian .....	16
1.8.3 Jenis Data .....	17
1.8.4 Teknik Pengumpulan Data .....	18

1.8.5 Analisis Data .....	21
<b>BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
2.1 Lokasi Objek Penelitian .....	22
2.2 Profil dan Sejarah Objek Penelitian .....	23
2.3 Logo, Visi dan Misi Objek Penelitian .....	26
2.3.1 Logo Perusahaan .....	26
2.3.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	27
2.4 Struktur Organisasi Objek Penelitian .....	28
2.4.1 Daftar Bagian <i>Department Samanata Trip Organizer Yogyakarta</i> ....	30
2.5 Produk Objek Penelitian .....	30
2.5.1 <i>Tour&amp;MICE</i> .....	30
2.5.2 <i>Ticketing service</i> .....	31
2.5.3 <i>Property Management</i> .....	31
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Peran <i>Sales Marketing</i> dalam Penyelenggaraan Paket Insentif <i>Tour</i> di <i>Samanata Trip Organizer Yogyakarta</i> . ....	33
3.2 Kendala dalam Penyelenggaraan Paket Insentif <i>Tour</i> oleh <i>Sales Marketing Divisi Tour Department di Samanata Trip Organizer</i> <i>Yogyakarta</i> .....	45
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
4.1 Kesimpulan .....	52
4.2 Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR ISTILAH

1. *Front office* = Kantor depan yang berinteraksi langsung dengan klien.
2. *Back office* = Kantor belakang yang tidak berinteraksi langsung dengan klien.
3. *Confirmation letter* = Surat atau proposal untuk memberikan konfirmasi dan persetujuan secara tertulis agar tidak terjadi kesalahpahaman dari kedua belah pihak.
4. *Invoice* = Dokumen yang dibuat oleh perusahaan sebagai bukti transaksi pembelian dan jumlah pembayaran yang harus dibayarkan oleh klien.
5. *MOU* = Kontrak kerjasama atau perjanjian kerjasama antara kedua belah pihak yang di atur dalam undang-undang
6. *Contract rate* = Dokumen mengenai kerja sama dengan syarat dan ketentuan dalam waktu tertentu

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Tinjauan Pustaka.....	5
Tabel 3.1 Indikator Monitoring.....	43

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Lokasi Samanata <i>Trip Organizer</i> Yogyakarta.....	22
Gambar 2.2 Gambar <i>Profil Samanata Trip Organizer</i> Yogyakarta .....	23
Gambar 2.3 Logo Samanata <i>Trip Organizer</i> Yogyakarta .....	26
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Samanata <i>Trip Organizer</i> Yogyakarta .....	29
Gambar 3.1 Kategori Peran <i>Sales</i> dalam Prosedur Penyelenggaraan Insentif <i>Tour Samanata Trip Organizer</i> oleh Sales Marketing .....	33
Gambar 3.2 Kategori Peran <i>Sales Marketing</i> saat <i>Pre-Event</i> Insentif <i>Tour</i> <i>Samanata Trip Organizer</i> .....	34
Gambar 3.3 Kategori Peran <i>Sales Marketing</i> saat <i>Post-Event</i> Insentif <i>Tour</i> <i>Samanata Trip Organizer</i> .....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Final confrimation &amp; invoice Samanata Trip Organizer</i>	
Yogyakarta) .....	57
Lampiran 2 Surat Perjanjian Kerjasama/MOU Samanata <i>Trip Organizer</i>	
Yogyakarta) .....	58
Lampiran 3 <i>Rundown</i> acara paket wisata <i>insentif</i> .....	59
Lampiran 4 <i>Database</i> kanal <i>marketing online</i> .....	60