

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sektor *Tour & travel* merupakan sektor bisnis yang berfokus pada penjualan produk dan jasa yang berhubungan dengan perjalanan wisata. Secara istilah, *Tour & travel* atau yang dikenal sebagai *agent* perjalanan merupakan terjemahan dari istilah dalam Bahasa Inggris yaitu *travel agency* yang memiliki arti bisnis yang menitikberatkan kegiatannya pada bisnis perjalanan. Pada realisasinya, *Agent Tour & travel* tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan perjalanan, melainkan juga sebagai penghubung antara wisatawan dan destinasi wisata yang dituju. *Agent Tour & travel* secara tidak langsung membantu perkembangan industri pariwisata dengan mempromosikan destinasi wisata kepada pelanggan potensial. Semakin berkembangnya industri pariwisata, semakin berkembang pula destinasi-destinasi yang menjadi tujuan wisatawan. Pada bulan April 2024, jumlah perjalanan wisatawan nasional mencapai 756.021 perjalanan. Secara kumulatif, perkembangan jumlah perjalanan wisatawan nasional di tahun 2024 mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2023 (Ditjen Imigrasi dan Mobile Positioning Data (MPD), 2024). Berikut merupakan gambar diagram perkembangan jumlah perjalanan wisatawan nasional dari tahun 2019-2024 yang ditunjukkan oleh gambar I.1 berikut.



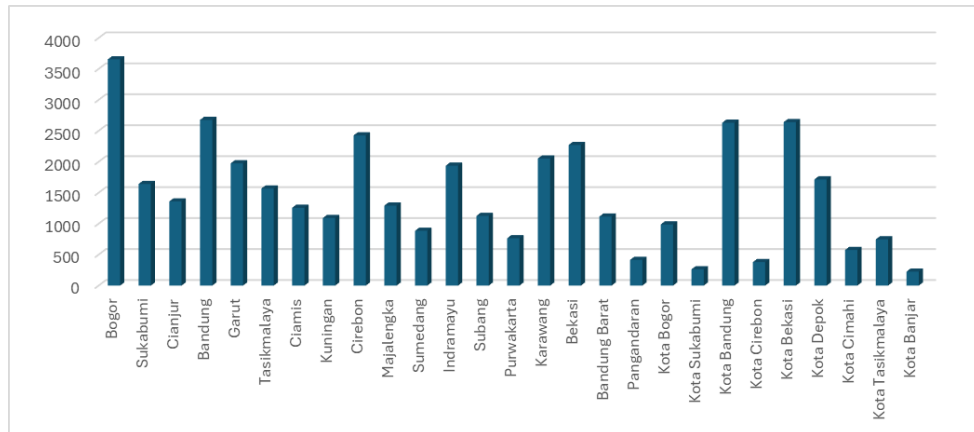
Gambar I.1 Perkembangan Jumlah Perjalanan Wisatawan Nasional 2019-2024
Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Diagram perkembangan jumlah perjalanan wisatawan nasional di atas menunjukkan bahwa jumlah perjalanan wisatawan nasional mencapai 2.942.241 perjalanan. Angka ini menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yang mana secara kumulatif (c-to-c) perjalanan wisatawan nasional periode Januari-April mengalami peningkatan sebesar 19.78%. Dari berbagai negara yang menjadi tujuan, Arab Saudi berada di tiga peringkat teratas negara tujuan wisatawan nasional pada bulan Maret-April 2024 (Ditjen Imigrasi dan Mobile Positioning Data (MPD), 2024). Besarnya jumlah perjalanan wisatawan nasional ke Arab Saudi tidak dapat dipisahkan dari kegiatan keagamaan. Adanya kewajiban menjalankan ibadah oleh umat Islam yaitu ibadah haji dan umrah menyebabkan banyaknya perjalanan wisatawan nasional ke Arab Saudi.

Ibadah haji dan umrah merupakan salah satu rukun islam yang dilaksanakan di Arab Saudi. Ibadah haji bersifat wajib bagi setiap umat Islam yang mampu secara fisik, finansial dan mental. Pelaksanaan Haji dilakukan pada bulan Dzulhijjah dan dilakukan di Kota Mekkah. Sementara itu, ibadah Umrah merupakan ibadah yang bersifat sunnah untuk dilakukan oleh umat Islam. Berbeda dengan pelaksanaan ibadah haji yang hanya bisa dilakukan di bulan Dzulhijjah, ibadah umrah memiliki waktu pelaksanaan yang lebih fleksibel. Ibadah umrah dapat dilakukan kapanpun sepanjang tahun selama syarat dan ketentuannya dapat terpenuhi dengan baik. Menurut Kementerian Agama RI (Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah), pada tahun 2023 terdapat total 209.782 jemaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Mekkah. Sedangkan untuk ibadah umrah, berdasarkan laporan kinerja Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama Republik Indonesia tahun 2023, tercatat bahwa terdapat total 1.227.747 jemaah umrah yang diberangkatkan sepanjang tahun 2023. Hal ini menunjukkan bahwa peminat haji dan umrah di Indonesia cukup besar jika dilihat dari angka tahun 2023 tersebut.

Menurut data Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik Indonesia, dari total 209.782 jemaah haji pada tahun 2023, Jawa Barat menduduki peringkat pertama dengan jumlah Jemaah haji terbanyak sebanyak 39.672 jemaah. Berdasarkan Direktorat Jenderal

Penyelenggaraan Haji dan Umrah melalui Badan Pusat Statistik, jika diklasifikasikan berdasarkan Kota/Kabupaten, Bogor berada di peringkat pertama dari 27 wilayah yang berada di Jawa Barat dengan jumlah Jemaah Haji sebanyak 3.654 jiwa pada tahun 2023. Berikut merupakan jumlah Jemaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Mekkah menurut kabupaten/kota pada tahun 2023 yang ditunjukkan oleh gambar I.2



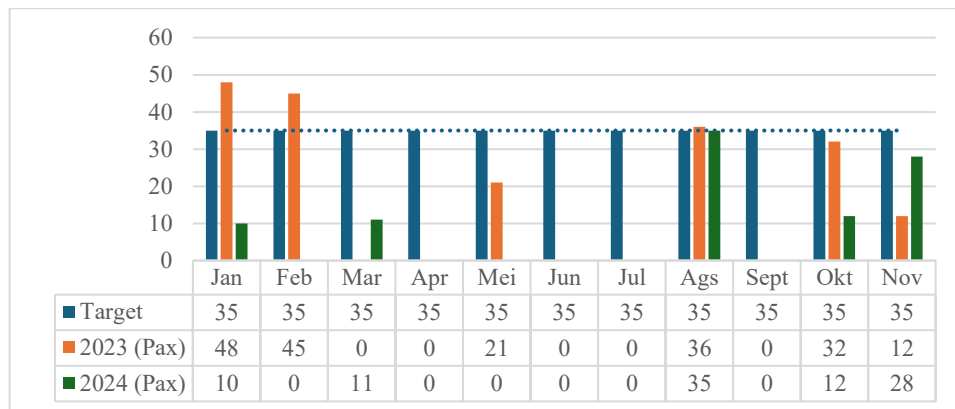
Gambar I.2 Jumlah Jamaah Haji yang Diberangkatkan Berdasarkan Kabupaten/Kota Tahun 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Berdasarkan diagram data Jemaah haji yang diberangkatkan ke Tanah Suci Mekkah menurut kabupaten/kota pada tahun 2023 di atas, data tersebut menunjukkan bahwa wilayah Bogor memiliki angka tertinggi diantara wilayah di Jawa Barat yang lain.

Dalam memenuhi permintaan Jamaah di daerah Bogor yang ingin melakukan ibadah tersebut, sektor jasa *Tour & travel* berperan penting di wilayah yang bersangkutan. Sehingga terpilih lah ANR *Tour & travel* sebagai objek penelitian Tugas Akhir yang merupakan salah satu perusahaan *Tour & travel* yang terletak di Gardenia Residence No. A1 RT.001/RW.001, Rawapanjang, Bojong Gede, Kabupaten Bogor, Jawa Barat yang berdiri sejak Desember 2016. ANR *Tour & travel* disahkan oleh Kementrian Hukum dan HAM pada Bulan Maret 2017 dan menawarkan berbagai jenis layanan dimulai dari paket wisata destinasi lokal sampai mancanegara. Saat ini, ANR lebih berfokus dalam menawarkan paket ibadah Haji dan Umrah dengan harga yang bervariasi. Namun, dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, ANR *Tour & travel* mengalami permasalahan terkait tidak tercapainya target pemenuhan pelanggan di paket keberangkatannya pada tahun

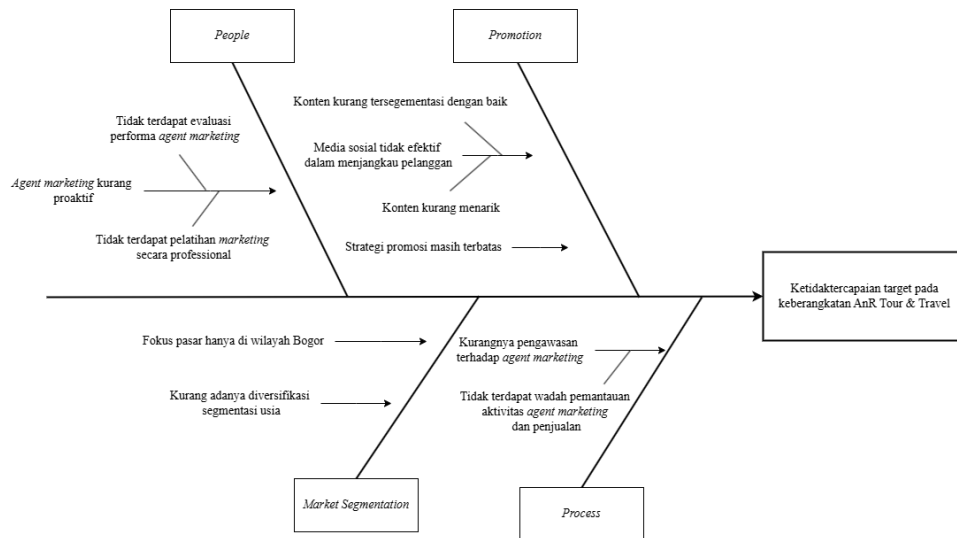
2024. ANR *Tour & travel* memiliki target keberangkatan 35 pax di setiap keberangkatannya, namun pada realisasinya terdapat ketidaktercapaian target pada beberapa keberangkatan seperti yang ditunjukkan pada target dan realisasi keberangkatan ANR *Tour & travel* pada tahun 2023-2024 yang ditunjukkan oleh gambar I.3 berikut.



Gambar I.3 Target dan Keberangkatan ANR *Tour & travel* pada Tahun 2023-2024

Data target dan keberangkatan di atas menunjukkan bahwa jika dibandingkan dengan tahun 2023, keberangkatan ANR *Tour & travel* pada tahun 2024 mengalami penurunan. Hal ini dapat dilihat dari jumlah ketidaktercapaian target sepanjang tahun 2023 terdapat delapan dari sebelas keberangkatan yang tidak memenuhi target sedangkan di tahun 2024 terdapat sebanyak sepuluh dari sebelas keberangkatan yang tidak memenuhi target.

Kendati demikian, diketahui bahwa jumlah jamaah umrah tahun 2023 di Jawa Barat mencapai angka 247.667 jiwa dan menjadi angka tertinggi di antara provinsi lainnya. Hal ini menunjukkan adanya peluang pasar yang menjanjikan bagi ANR *Tour & travel*. Dengan tidak tercapainya target-target tersebut, hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan yang terjadi pada ANR *Tour & travel*. Berikut merupakan faktor-faktor yang menyebabkan permasalahan pada ANR *Tour & travel* yang diperoleh melalui wawancara bersama pihak ANR *Tour & travel* yang ditunjukkan pada diagram *fishbone* pada gambar I.4 sebagai berikut.



Gambar I.4 Fishbone Diagram

Berdasarkan *fishbone* pada gambar I.4 di atas, diketahui bahwa terdapat empat faktor yang menjadi penyebab permasalahan tidak tercapainya target keberangkatan pada ANR *Tour & travel*. Faktor-faktor tersebut adalah *people* (manusia), *promotion* (promosi), *market segmentation* (segmentasi pasar), dan *process* (proses) dimana keempat faktor tersebut saling berkaitan antara satu sama lain. Manusia merupakan faktor penting dalam melaksanakan sebuah bisnis, pada proses ini ANR memiliki *agent marketing* khusus untuk menarik calon *customernya*. Namun, pada ANR, kurang proaktifnya *Agent marketing* dalam menarik *customer* menjadi salah satu penyebab ketidaktercapaian target penjualan. Faktor selanjutnya adalah promosi. Dalam menyampaikan produknya, ANR melakukan promosi secara offline maupun online, pada promosi secara online, media sosial yang digunakan untuk media promosi belum difungsikan secara maksimal sehingga masih kurang efektif dalam menarik pelanggan. berdasarkan hasil pengamatan pada akun Instagram ANR *Tour & Travel* (@anr_tourtravel) diketahui bahwa rata-rata jumlah *likes* dari dua puluh unggahan terakhir pada tahun 2025 hanya sebesar 5.05% *likes* per unggahan dengan *engagement rate* sebesar 0.08% dari total 6.521 pengikut yang dimiliki oleh ANR. Hal ini menunjukkan bahwa nilai *engagement* yang dimiliki oleh ANR tergolong sangat rendah. Faktor selanjutnya adalah segmentasi pasar. Saat ini, ANR *Tour & travel* masih memfokuskan pasarnya pada segmentasi usia 45 tahun ke atas dan berada di wilayah Bogor. Dari total 49 pelanggan yang tercatat pada tahun 2024, sebanyak

53% atau 26 orang berasal dari kelompok usia di atas 45 tahun, 31% atau 15 orang berada di kelompok usia <30 tahun dan 16% atau 8 orang berada di kelompok usia >45 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa segmentasi pasar ANR saat ini didominasi oleh segmen usia tertentu. Hal ini menjadi salah satu penyebab tertutupnya peluang pasar yang lebih besar bagi ANR. Faktor terakhir adalah proses. Kurangnya pengawasan pada *agent-agent* secara berkala menjadi penyebab menurunnya produktivitas kerja *agent-agent* tersebut yang memiliki dampak buruk pada pemasaran produk dan pencarian *customer*.

Permasalahan yang terjadi pada bisnis ANR *Tour & travel* menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan pada strategi bisnis ANR saat ini. Menurut Ahsan & Sukarno (2021) strategi merupakan salah satu aspek paling penting dalam menjalankan dan mengembangkan sebuah bisnis agar bisnis dapat bertahan serta bersaing. Ahsan & Sukarno (2021) juga mengatakan bahwa strategi sangat berkaitan dengan model bisnis dimana sebuah strategi tidak dapat berjalan jika tidak dikajii dan dipetakan menggunakan model bisnis. Oleh karena itu, untuk menyelesaikan permasalahan ketidaktercapaian target penjualan, diperlukan pemetaan model bisnis pada ANR *Tour & travel* agar dapat mendapatkan strategi yang sesuai dan tepat dalam melakukan bisnisnya.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang berada pada ANR *Tour & travel*, berikut merupakan rumusan masalah untuk peneleitian ini:

1. Bagaimana model bisnis PT. ANR *Tour & travel* saat ini jika dipetakan?
2. Bagaimana strategi usulan dan hasil evaluasi model bisnis PT. ANR *Tour & travel*?
3. Bagaimana rancangan model bisnis usulan pada PT. ANR *Tour & travel* setelah dilakukan perbaikan?

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang disampaikan di atas, berikut merupakan tujuan dari penulisan tugas akhir sebagai berikut:

1. Memetakan model bisnis saat ini pada PT. ANR *Tour & travel*.

2. Melakukan analisis dan merumuskan strategi yang tepat untuk diterapkan pada PT. ANR *Tour & travel* guna mencapai tujuan strategis perusahaan.
3. Merancang usulan model bisnis pada PT. ANR *Tour & travel*.

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Membantu mengevaluasi dan mengembangkan bisnis PT. ANR *Tour & travel* dengan merancang model bisnis usulan.
2. Membantu PT. ANR *Tour & travel* dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja bisnisnya.

I.5 Batasan dan Asumsi Tugas Akhir

Dalam pengerjaan penelitian ini terdapat batasan dan asumsi agar pengerjaannya tetap sesuai dengan tujuan yang ditetapkan di awal. Berikut merupakan Batasan dan asumsi yang digunakan dalam pengerjaan penelitian sebagai berikut.

a) Batasan

1. Validasi yang digunakan dalam penelitian hanya validasi *feasibility* terkait rancangan model bisnis baru kepada pemilik perusahaan.
2. Penelitian tidak membahas kelayakan dan analisis finansial lebih lanjut.

b) Asumsi

1. Penelitian menggunakan data internal perusahaan tahun 2023-2024
2. Informasi yang didapatkan dari pihak ANR *Tour & travel* diasumsikan sebagai kondisi aktual bisnis saat ini.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisikan penjelasan mengenai latar belakang masalah yang diangkat, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir serta sistematika penulisan tugas akhir. Penjelasan mengenai latar belakang berisikan alasan yang menjadikan masalah diteliti pada tugas akhir. Alternatif solusi berisikan berbagai macam potensi solusi berdasarkan masalah-masalah yang dijelaskan pada latar belakang. Rumusan masalah

berisi permasalahan yang ingin dipecahkan melalui penelitian. Tujuan berisikan tujuan penelitian dilakukan dan manfaat penelitian berisikan hasil penelitian bagi pihak terkait.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisikan literatur, teori, konsep umum dan kerangka standar yang digunakan dalam membuat penelitian. Teori yang digunakan harus sesuai dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga menjelaskan mengenai alasan pemilihan metode yang digunakan dalam penelitian.

Bab III Metode Penyelesaian Masalah

Bab ini berisikan proses dalam pemecahan masalah yang dilakukan untuk menyelesaikan tujuan penelitian. Proses tersebut meliputi sistematika perancangan, Batasan dan asumsi tugas akhir, identifikasi komponen sistem terintegrasi dan rencana waktu penyelesaian tugas akhir.

Bab IV Penyelesaian Permasalahan

Bab ini berisikan penjelasan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan yang diangkat. Bab ini juga berisikan analisis *7 questions*, analisis SWOT, perumusan strategi serta perancangan model bisnis usulan..

Bab V Validasi, Analisis Hasil dan Implikasi

Bab ini berisikan validasi, analisis dan implikasi mengenai rancangan yang dihasilkan beserta rencana implementasi atas usulan yang telah dirancang.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan beserta evaluasi berbentuk saran untuk penelitian selanjutnya