

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu hal yang penting dan menjadi salah satu primadona bagi suatu negara. Pariwisata memiliki peran yang besar dalam pembangunan nasional, karena selain menghasilkan pendapatan pariwisata juga sekaligus menjadi salah penghasil devisa bagi negara. Indonesia sebagai salah satu negara berkembang yang mulai mempromosikan negaranya melalui sektor pariwisata untuk menarik pandangan mata dunia lain, hal ini dimaksudkan agar Indonesia semakin dikenal oleh negara lain agar berkunjung ke Indonesia. Usaha pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau megusahakan objek wisata, daya tarik wisata, usaha barang pariwisata dan usaha lain yang terkait dengan bidang pariwisata.

Industri pariwisata adalah suatu susunan organisasi, baik pemerintah maupun swasta, yang terkait dalam pengembangan, produksi dan pemasaran produk suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan dari orang yang sedang berpergian. *Tour and Travel* adalah salah satu dari bagian usaha pariwisata yang berfokus kepada penyediaan jasa untuk para wisatawan yang ada didalam negeri maupun dari luar negeri. Usaha pariwisata ini sangat banyak di Indonesia, baik dari yang memulai usahanya dari *open trip* atau perjalan pribadi yang bisa diikuti oleh banyak orang maupun yang sudah berdiri

menjadi suatu perusahaan. Sekarang ini Indonesia tengah disibukkan dengan pandemi Covid-19 yang telah mengakibatkan seluruh lini kehidupan mengalami pergeseran dan perubahan.

Tepat pada tanggal 2 Maret 2020 masyarakat Indonesia digemparkan dengan adanya virus *Corona* yang telah memasuki negara ini, kemudian dengan begitu cepat menyebar ke seluruh wilayah Indonesia. Penyakit yang diakibatkan oleh virus *Corona*, kemudian dikenal dengan nama *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) ini telah menelan banyak korban di Indonesia hingga saat ini. Penyebaran virus Covid-19 yang begitu cepat dan mematikan ini menjadi sebuah krisis yang melanda umat manusia saat ini. Krisis tersebut tidak dapat dihindari, akan tetapi harus dihadapi bersama oleh seluruh masyarakat Indonesia.

Menurut Ardianto krisis adalah situasi-situasi yang ditandai dengan keterkejutan dan mengancam nilai-nilai penting, serta mengharuskan membuat keputusan dalam waktu singkat. Krisis juga dapat diartikan sebagai sebuah situasi atau kejadian besar dengan dampak negatif yang secara potensial mempengaruhi sebuah organisasi atau industri, termasuk publiknya, produknya, jasanya atau nama baik (Sa'diyah, 2016). Pandemi ini juga berdampak luas bagi beberapa sektor seperti kesehatan, pendidikan, serta sektor pariwisata. Saat ini banyak sekali pelaku pariwisata yang mengalami berbagai tantangan karena adanya pandemi ini, salah satunya yaitu *Tour and Travel*.

Seperti adanya penurunan *income* yang signifikan, penurunan jumlah wisatawan yang membuat para pelaku pariwisata seperti *Tour and Travel* menjadi salah satu yang terdampak dari pandemi Covid-19 ini. Penurunan *income* yang signifikan disebabkan oleh berkurangnya aktivitas wisatawan untuk berkunjung ke tempat wisata karena adanya pembatasan pergerakan masyarakat melalui kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) diseluruh Indonesia. Sebelum PSBB diberlakukan, seluruh sektor pariwisata ini berjalan normal. Tidak adanya mobilitas masyarakat atau wisatawan di kawasan wisata, maka *income* perusahaan pun menurun drastis. Munculnya kebijakan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) tersebut akan mengakibatkan dampak yang signifikan terhadap kehidupan sosial masyarakat termasuk lini pariwisata.

Dikutip dari Beritasatu.com Dampak penyebaran wabah virus *corona* (Covid-19) begitu memukul sektor industri pariwisata, khususnya biro/agen perjalanan atau *travel agent*. Ancaman gulung tikar dan pemutusan hubungan kerja (PHK) mulai menghantui para pegawai biro/agen perjalanan. Berdasarkan data International Air Transport Association (IATA), tercatat volume penjualan tiket penerbangan turun lebih dari hampir 95 persen dalam periode 26 Januari hingga 24 April 2020.

Pengurangan besar-besaran frekuensi penerbangan serta semakin banyaknya negara yang melakukan *lockdown* wilayah secara parsial atau keseluruhan mengakibatkan terjadinya *minus billing* atau nominal tiket yang

dikembalikan/dibatalkan lebih besar dari penjualan tiket. Akibatnya, saat ini banyak maskapai yang pada akhirnya berutang kepada agen perjalanan.

"Kondisi ini tidak hanya mengganggu *cashflow travel agent*, juga membahayakan bagi konsumen. Klien korporasi atau pemerintah yang memiliki tempo kredit dengan *travel agent* umumnya enggan membayar tiket pesawat yang di-*refund*. Sedangkan *travel agent* harus memproses *refund* kepada maskapai yang memakan waktu kurang lebih 2-3 bulan," ungkap Ketua Komite Tetap Pariwisata Kamar Dagang Indonesia (Kadin) DKI Jakarta, Amien Balubaid, pada keterangannya Selasa (21/4/2020).

Amien Balubaid mengatakan, persoalannya adalah seluruh maskapai saat ini mengalami kesulitan likuiditas akibat minimnya angka penjualan dan masih terbebani dengan biaya operasional seperti gaji karyawan, sewa parkir pesawat, pemeliharaan pesawat, dan lain-lain. Akibatnya, maskapai cenderung sampai melakukan pengembalian tiket dengan menggunakan *voucher refund* dan juga maskapai tanpa memberikan kejelasan pengembalian (maskapai internasional) atau *top up deposit* (maskapai domestik).

Penggunaan *voucher refund* ini membantu maskapai untuk menghemat uang kas yang harus dikeluarkan. Dengan kata lain, konsumen diharuskan untuk menunda perjalanan dan tidak membatalkan perjalanan. Akan tetapi, jelas Amien Balubaid, hal ini menjadi masalah karena konsumen bisa saja

mengalami masalah dengan usahanya akibat Covid-19, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan perjalanan di kemudian hari.

Konsumen yang merencanakan bepergian untuk keperluan dinas juga mungkin saja sudah tidak lagi bekerja di perusahaan yang sama, atau bisa jadi kegiatan yang akan mereka lakukan akan diadakan di kota lain di mana tidak ada penerbangan dengan maskapai tersebut. *Top up deposit* pun mengendap di rekening bank maskapai dan tidak dapat diuangkan oleh agen perjalanan. Amien pun menyampaikan kalau dirinya, sudah menyurati maskapai penerbangan internasional dan domestik seperti Saudia Airlines, Garuda Indonesia, Lion Air, Air Asia, dan Citilink terkait masalah ini.

Namun, kata dia, Ketua Deputy Kadin DKI Jakarta tidak mendapatkan jawaban jelas terkait permohonan agar dana tersebut dikembalikan ke rekening agen perjalanan. "Bagaimana jika maskapai tidak sanggup bertahan menghadapi gempuran kesulitan selama pandemi Covid-19? Apakah ada jaminan bagi pemegang *voucher refund*, maupun bagi pengusaha *travel agent*, uang tiket akan dikembalikan utuh?" ungkap Amien Balubaid, yang sekaligus CEO Balubaid Group Indonesia, (perusahaan Penjual Tiket Penerbangan Indonesia Balubaid Tour & Travel).

Dia menambahkan, yang terjadi sebelumnya di beberapa maskapai ketika mereka berhenti beroperasi seperti Linus Air, Batavia Air, Adam Air, seluruh dana *refund* konsumen dan *top up deposit* tidak dikembalikan kepada yang berhak yaitu konsumen dan agen perjalanan. Puluhan miliar uang milik

konsumen dan agen perjalanan seolah-olah dianggap bagian dari aset karena mengendap di rekening bank maskapai.

"Sangat disayangkan baik konsumen maupun *travel agent* menjadi yang paling dirugikan dalam hal ini, maskapai penerbangan beroperasi bermodalkan uang milik konsumen dan *travel agent*. Kami minta pemerintah turut aktif membantu *travel agent* agar mereka mendapat kejelasan untuk terus proaktif," tutup Amien.

Dilansir dari TEMPO.CO Wakil Ketua Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata alias Asita Budijanto Ardiansjah mengatakan saat ini 98 persen perusahaan anggota asosiasinya sudah tutup sementara menyusul mewabahnya Virus Corona alias COVID-19. Ia menyebut setidaknya tiga alasan bagi perusahaan biro perjalanan untuk tak beroperasi dalam kondisi ini.

"Pertama, kami mematuhi anjuran pemerintah terkait bekerja dari rumah, lalu kondisi saat ini pun sudah zero transaction, dan alasan terakhir adalah untuk efisiensi," ujar Budijanto kepada Tempo, Senin, 13 April 2020.

Saat ini jumlah anggota Asita adalah sekitar 7.000 perusahaan dengan total jumlah karyawan berkisar 60 ribu orang di seluruh Indonesia. Adapun dua persen perusahaan yang masih beroperasi, kata Budijanto, menerapkan sistem piket. Namun, apabila hingga akhir bulan ini situasi tidak banyak berubah, diperkirakan mereka juga akan menutup sementara usahanya.

Menurut Budijanto, saat ini status para karyawan di setiap perusahaan berbeda-beda tergantung kebijakan masing-masing perseroan. Ada perusahaan yang merumahkan pegawainya tanpa digaji alias unpaid leave, ada pula perusahaan yang masih memberi gaji pokok dengan potongan.

Kondisi terpuruknya sektor pariwisata akibat pagebluk ini memang membuat beban keuangan perusahaan biro perjalanan menjadi sangat berat. Pasalnya, hingga kini pun para pengusaha perjalanan wisata itu merasa belum ada stimulus yang direalisasikan dan hingga kini masih pada tahap pengajuan.

"Pajak kami tetap bayar, BPJS tetap bayar, cicilan kendaraan tetap bayar, belum ada relaksasi perbankan," ujar Budijanto. Belum lagi, mendekati Idul Fitri nanti mereka juga akan dihadapkan dengan kewajiban membayar tunjangan hari raya. "Ini berat karena rata-rata kemampuan pengusaha hanya sampai Juni, tapi peraturan Kementerian Ketenagakerjaan tetap harus membayar THR."

Untuk mengatasi persoalan THR, Budijanto mengatakan setiap perusahaan akan memiliki pendekatan berbeda-beda kepada karyawannya. Beberapa usulan yang sempat mengemuka adalah skema cicilan maupun menunda pembayaran. "Kemungkinannya begitu karena pemerintah menyerahkan mekanisme negosiasinya kepada masing-masing perusahaan," tutur dia. Untuk itu, ia meminta pemerintah segera memberi stimulus tambahan kepada pengusaha pariwisata.

Senada dengan Sekretaris Jenderal (Sekjen) Asosiasi Travel Agent Indonesia (Astindo), Pauline Suharno membenarkan kondisi yang terjadi pada perusahaan agen perjalanan. Ia mengatakan adanya pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar membuat mereka harus menutup sementara operasinya.

Dengan kondisi tersebut, sejak maret karyawan sudah mulai dirumahkan tanpa menerima gaji. Para pegawai kontrak pun sudah diputus tanpa perpanjangan. "Karyawan ditawari unpaid leave full tanpa tahu sampai kapan atau PHK dengan pesangon yang ditunda bayar karena sekarang ini tidak ada yang sanggup bayar PHK juga," tuturnya. Pasalnya, saat ini penjualan pun turun 95 persen daripada situasi normal dan stimulus pemerintah sampai saat ini masih belum membantu kondisi tersebut.

Dikutip dari detikfinance.com Perusahaan agen travel menjadi salah satu pihak yang merugi imbas virus corona yang makin meluas. Pasalnya, masyarakat mulai mengurangi keinginan berpergian karena kekhawatiran tertular corona. Awalnya, virus ini hanya menjangkit di China, dari situ para pengusaha agen travel membidik potensi wisata dari dan ke negara lain. Sialnya, virus corona mewabah ke banyak negara.

"Ibaratnya sudah jatuh tertimpa tangga. Tadinya kami masih mengharapkan menjual destinasi-destinasi lain di luar China, tapi ternyata semakin hari semakin meluas ke mana-mana," ungkap Sekjen Asosiasi Travel

Agent Indonesia (Astindo) Pauline Suharno kepada **detikcom**, Rabu (3/3/2020).

Pauline menyebut hal itu membuat rugi agen travel karena hingga kini minat orang berpergian semakin turun. Akibatnya penurunan penjualan paket wisata pun ikut merosot. "Ini membuat usaha travel jadi merugi akibat menurunnya minat orang berpergian baik untuk business trip, leisure, ziarah. Penurunan penjualan yang sudah 60%, diperkirakan bisa lebih besar lagi. Angka pembatalan penumpang sudah naik 80% dan akan terus bertambah," kata Pauline.

Belum lagi menurut Pauline, beberapa larangan berpergian pun sudah diberikan. Belum lagi kewajiban karantina yang harus dilalui masyarakat sepulang dari luar negeri membuat orang semakin tidak ingin berpergian. "Belum lagi peraturan perusahaan atau sekolah yang melarang staf atau muridnya masuk kerja maupun sekolah setelah pulang berpergian. Harus home quarantine 14 hari setelah tiba di Indonesia," sebut Pauline.

Merebaknya virus corona telah berimbas kemana-mana. Sektor pariwisata disebut-sebut menjadi sektor paling terburuk karena pandemi ini. Sekjen Asosiasi Travel Agent Indonesia (Astindo) Pauline Suharno menyebut seluruh agen travel saat ini sudah benar-benar terpuruk. Total kerugian dari seluruh perusahaan agen travel di Indonesia, sampai akhir Februari 2020 lalu saja sudah mencapai Rp 4 triliun.

"Kerugian di bulan Februari mencapai Rp 4 triliun, kalau Maret belum terhitung angkanya," ungkap Pauline kepada **detikcom**, Rabu (1/4/2020). Pauline menilai kerugian terjadi lantaran turunnya minat orang-orang untuk berpergian sejak corona ini mewabah. Padahal, biasanya setiap bulan Maret-April, agen travel selalu panen besar, akan tahun ini keadaan berbalik 180 derajat.

"Setiap Maret- April walaupun peak season, biasanya banyak incentive group, maupun perorangan, dan musim pameran, di mana agen travel menjual paket wisata untuk lebaran. Namun, dengan ditutupnya banyak negara, termasuk destinasi ziarah dan banyaknya maskapai yang tidak beroperasi, otomatis barang dagangan travel agent tidak ada, ditambah mewabahnya corona di Indonesia semakin menyurutkan minat perorangan untuk berpergian," tuturnya.

Astindo mencatat sejak dihimpit corona, penjualan agen travel turun drastis hingga 94%. Angka pembatalan penumpang juga naik hingga 80% dan diprediksi bakal terus bertambah. "Per Maret penjualan turun 94%, dan sudah banyak yang memberlakukan unpaid leave baik dari penjualan maupun pembatalan perjalanan," pungkasnya.

Upaya meminimalisir penyebaran pandemi Covid-19 ini diantaranya dilakukan melalui kebijakan menjaga jarak sosial atau *social distancing*, namun kemudian diperbarui menjadi menjaga jarak secara fisik atau *physical distancing*. Mulai dari pergeseran budaya jabat tangan, berkumpul,

pembelajaran hingga bertatap muka sekalipun. Adanya perubahan pada tatanan *life style* atau gaya hidup ini mempersiapkan masyarakat pada bentuk gaya hidup yang baru atau lebih dikenal dengan istilah *new normal*. Masyarakat juga dituntut untuk mampu beradaptasi atau menyesuaikan diri dengan tatanan *new normal* yang berlaku saat ini.

Adaptasi tatanan baru tersebut juga harus dilakukan oleh para pelaku bisnis penyedia jasa seperti seperti jasa *Tour and Travel* yang dimana industri wisata ini bisa berjalan kembali. Dengan adanya PSBB ini hampir 98% perusahaan atau penyedia jasa *Tour and Travel* tutup untuk sementara waktu diawal pandemi dan disaat tatanan baru atau *new normal* sudah berjalan kembali dengan adanya ketentuan yang diberlakukan oleh pemerintah. Raja Wisata sendiri mengalami penurunan pemasukan atau *income*, akan tetapi masih bisa beroperasi disaat masa pandemi ini.

Penelitian pada *Tour and Travel* selama ini sudah banyak dilakukan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh (Salam, Widodo, & Zulianto, 2019) tentang strategi pemasaran pada PT. Nuansa Wisata Prima Nusantara *Tour & Travel* Jember. Lalu penelitian dari (Prastiwi, 2016) tentang manajemen pemasaran oleh *Travel Hasuna Tour* Yogyakarta periode 2015-2016. Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Cahyaningrum, 2012) yaitu sistem manajemen dan strategi pemasaran di *Asih Tour & Travel* Surakarta. Lalu penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari, 2014) tentang analisis strategi pemasaran dalam meningkatkan laba pada *Praja Tour & Travel* di Yogyakarta.

Penelitian lain dari (Rozi, Widodo, & Suharso, 2014) tentang strategi pemasaran pada usaha *Travel CV. Krisna Java Tour & Travel* di Kabupaten Jember. Lalu penelitian lain dari (Prawita Sari, Kusuma Negara, & Suardana, 2016) tentang strategi pemasaran paket wisata melalui media online di *Truly Asia Tour & Travel*. Begitu pula penelitian yang dilakukan oleh (Sahbana, 2020) strategi pemasaran PT. Muhibbah Mulia Wisata *Tour & Travel* Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah calon jamaah haji khusus Kota Pekanbaru. Lalu penelitian oleh (Muna, 2018) tentang strategi manajemen pemasaran di biro haji dan umroh PT. Arwaniyyah *Tour & Travel* Kudus. Penelitian yang dilakukan oleh (Antasa, 2020) tentang strategi pemasaran *Tour & Travel* haji dan umrah dalam menarik minat calon jama'ah pada PT. Al-Multazam Bandar Lampung.

Penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa belum terdapat penelitian komprehensif pada perusahaan *Tour & Travel* yang bertahan di tengah pandemic Covid-19 dan belum ada penelitian yang dilakukan pada Raja Wisata *Tour & Travel*. Dengan demikian maka penelitian ini memiliki keterbaruan menyangkut substansi yang meliputi sistem manajemen pemasaran pada saat pandemic atau *new normal* ini. Berdasarkan uraian diatas peneliti melihat adanya masalah tentang penurunan *income* pada beberapa *Tour and Travel* disaat pandemi dan Raja Wisata masih bisa tetap bertahan. Maka dari itu peneliti ingin mengkaji lebih dalam tentang sistem manajemen di Raja Wisata *Tour and Travel*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah, yaitu

1. Pandemi covid-19 mengakibatkan pergeseran kebiasaan masyarakat.
2. Pandemi covid-19 berdampak bagi beberapa sektor seperti, Pendidikan, Kesehatan, dan Pariwisata.
3. Banyak penyedia jasa pariwisata gulung tikar saat pandemi Covid-19.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi permasalahan agar tidak meluas. Peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai sistem manajemen Raja Wisata *Tour and Travel*.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas, maka peneliti dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

” bagaimana sistem manajemen yang digunakan oleh Raja Wisata *Tour and Travel* hingga dapat bertahan ditengah pandemi ?”

E. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini adalah untuk membantu menambah keperpustakaan pendidikan khususnya bidang keilmuan yang berkaitan dengan Olahraga Rekreasi dan dapat dijadikan sebagai penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti, dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem manajemen Raja Wisata *Tour and Travel*.
2. Sebagai bahan masukan untuk pengelola untuk membuat kebijakan.
3. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti dan pembaca tentang sistem manajemen.

