

Peran Digital Di Pesilak Tour & Travel Di Era Globalisasi

Lalu Muhammad Asyabilly^{1*}, Isdar Wahim², Komang Mahawira³

^{1,2,3} Program Usaha Perjalanan Wisata, Politeknik Pariwisata Lombok, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui untuk memahami Perubahan Lanskap Industri bagaimana digitalisasi telah mengubah cara kerja Pesilak Tour & Travel, termasuk perubahan dalam model bisnis, metode pemasaran, dan interaksi dengan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Pesilak Tour & Travel berhasil menerapkan digitalisasi dalam operasional sehari-hari mereka, terutama melalui penggunaan media sosial dan aplikasi WhatsApp. Penggunaan media sosial memungkinkan promosi produk dan layanan travel Pesilak Tour & Travel tersebar secara luas, cepat, dan tepat sasaran, serta meningkatkan jumlah pelanggan dan pemesanan secara signifikan, Digitalisasi memberikan berbagai manfaat bagi Pesilak Tour & Travel, termasuk kemudahan dalam proses pemasaran, transaksi, dan promosi, serta peningkatan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan.

Kata Kunci: *Peran Digital, Tantangan dan Peluang*

Abstract

The purpose of this research is to find out to understand the Changing Industrial Landscape how digitalization has changed the way Pesilak Tour & Travel works, including changes in business models, marketing methods, and interactions with customers. The method used in this research is qualitative method. The data collection techniques used in this research are interviews, observation and documentation. The results of the research show that Pesilak Tour & Travel has succeeded in implementing digitalization in their daily operations, especially through the use of social media and the WhatsApp application. The use of social media allows the promotion of Pesilak Tour & Travel travel products and services to be spread widely, quickly and on target, as well as increasing the number of customers and bookings significantly. Digitalization provides various benefits for Pesilak Tour & Travel, including ease of marketing, transaction and promotion processes, as well as increased operational efficiency and customer comfort.

Keywords: *Digital Roles, Challenges and Opportunities.*

Copyright (c) 2024 Lalu Muhammad Asyabilly

✉ Corresponding author :

Email Address : lalubili615@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata saat ini mengalami kemajuan, terutama dalam hal pelayanan dan teknologi. Setiap perusahaan Travel Agent berusaha keras untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat demi mencapai tujuan bisnisnya. Memahami lingkungan persaingan menjadi kunci penting, terutama dengan adanya perkembangan digital di era globalisasi. Ini penting agar Travel Agent dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta menarik sebanyak mungkin Wisatawan. Pesatnya kemajuan teknologi memicu persaingan yang lebih ketat di antara pelaku industri pariwisata, terutama Travel Agent, yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya. Persaingan semakin kompleks dengan kehadiran teknologi digital, yang mendorong inovasi dan penyesuaian terus-menerus demi mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar.

Periode yang mengalami kemajuan dalam bentuk teknologi digital. Perkembangan ini tidak dapat dihentikan dan terus berlanjut dengan cepat. Manusia selalu menuntut efisiensi dan praktisitas dalam segala hal, mendorong perkembangan teknologi ini. Dampaknya bervariasi, baik positif maupun negatif, tergantung pada penggunaannya. Di satu sisi, kemajuan ini memudahkan akses informasi, komunikasi, dan efisiensi dalam berbagai aktivitas. Namun, di sisi lain, dapat menghasilkan tantangan seperti privasi yang rentan, ketergantungan pada teknologi, dan kesenjangan digital. Meskipun demikian, kemajuan ini terus berlangsung seiring dengan tuntutan dan kebutuhan manusia dalam menjalani kehidupan modern (M. Haris, 2020).

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat, transformasi digital menjadi keharusan bagi perusahaan dan pelaku bisnis di berbagai sektor ekonomi. Perubahan signifikan terjadi dalam cara operasi, komunikasi, dan transaksi di dunia bisnis. Travel Agent, dalam era globalisasi ini, menghadapi tantangan dan peluang seiring dengan transformasi digital. Tantangan utamanya adalah persaingan ketat dari platform online, perubahan perilaku konsumen yang mandiri, dan kebutuhan akan teknologi terkini. Namun, peran digital juga memberikan peluang untuk meningkatkan efisiensi operasional, menyediakan pengalaman pelanggan yang personal, dan memperluas jangkauan pasar melalui pemasaran online. Kesuksesan Travel Agent saat ini sangat tergantung pada kemampuan mereka mengintegrasikan inovasi digital dengan keahlian tradisional dalam industri perjalanan. Maka dari itu dilakukanlah penelitian Di Pesilak Tour & Travel untuk Memahami Perubahan Lanskap Industri bagaimana digitalisasi telah mengubah cara kerja travel agent, termasuk perubahan dalam model bisnis, metode pemasaran, dan interaksi dengan pelanggan.

Globalisasi

Menurut Munajah (2011: 14), Globalisasi adalah sebuah istilah yang memiliki hubungan dengan peningkatan dan ketergantungan antarbangsa dan antarmanusia di seluruh dunia. Melalui perdagangan, investasi, perjalanan, budaya populer, dan bentuk-bentuk interaksi lain. Sehingga batas-batas suatu negara menjadi bias, dengan kata lain, menjadikan dunia sebagai satu keutuhan dan satu kesatuan. Karena

suatu peristiwa yang terjadi dalam suatu negara tertentu, akan tersebar dengan cepat ke seluruh pelosok dunia, dari perkotaan sampai pedesaan, serta akan mempunyai pengaruh terhadap manusia dan masyarakat di manapun di dunia ini (Agustina, 2019)

Era Digital

Era Digitalisasi memberikan fitur dan manfaat yang mengubah cara hidup dan bisnis. Digitalisasi membawa kemudahan dalam kehidupan sehari-hari individu serta operasional perusahaan. Dengan teknologi ini, proses menjadi lebih efisien dan terhubung secara global, memungkinkan akses informasi dan layanan dengan cepat dan praktis.

Muhasim berpendapat bahwa perkembangan teknologi digital merupakan hasil rekayasa akal, pikiran, dan kecerdasan manusia yang tercermin dalam kemajuan ilmu pengetahuan. Selanjutnya memberikan manfaat dalam segala aspek kehidupan manusia, (Maulana, 2023).

Perkembangan Teknologi

Perkembangan teknologi digital sejak tahun 1940-an hingga saat ini menunjukkan transformasi yang luar biasa. Setiap fase membawa perubahan besar yang memengaruhi kehidupan manusia secara mendalam. Dari komputer, internet, hingga media sosial, masing-masing inovasi tersebut telah menghubungkan dunia dengan cara yang belum pernah terjadi sebelumnya, menciptakan peluang baru, serta mengubah cara kerja dan interaksi manusia di berbagai bidang. Perjalanan teknologi digital ini menunjukkan potensi tak terbatas dari inovasi manusia dalam menciptakan alat dan platform yang semakin canggih dan terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari. (Prima, 2024)

Pemanfaatan Digital Untuk Perjalanan Wisata

Memanfaatkan kecanggihan teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam bidang pariwisata. Teknologi ini memungkinkan penyediaan berbagai jasa layanan pariwisata kepada wisatawan dalam bentuk telematika, yaitu integrasi antara telekomunikasi dan informatika. Layanan ini mencakup pemesanan tiket, reservasi hotel, panduan wisata, dan informasi destinasi yang semuanya bisa diakses secara online. (Warmayana, 2018).

METODOLOGI

Metode yang diterapkan oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah sistem penelitian kualitatif deskriptif. Tujuan menggunakan metode ini adalah Untuk menjelaskan secara rinci tentang fenomena atau peristiwa tertentu dengan cermat dan teliti merupakan inti dari metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini melibatkan proses pengolahan data dengan berbagai cara termasuk wawancara, observasi yang mendalam, dan evaluasi teks dari sumber-sumber yang relevan. Kemudian, data yang terhimpun akan dianalisis dengan cara yang teratur dan disesuaikan dengan konteksnya untuk menghasilkan deskripsi yang menyeluruh mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dengan memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif, para peneliti dapat meraih pemahaman yang mendalam mengenai berbagai karakteristik, konteks, dan dinamika yang terkait dengan fenomena tersebut, serta memungkinkan penginterpretasian data yang lebih kaya dan komprehensif (Fadli, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara Pesilak Tour & Travel telah menerapkan digitalisasi dalam operasional sehari-hari mereka. Perusahaan ini memanfaatkan berbagai platform media sosial untuk mempromosikan produk dan layanan travel mereka secara efektif dan luas. Penggunaan media sosial memungkinkan mereka untuk mencapai audiens yang lebih besar dengan cepat dan tepat. Selain promosi melalui media sosial, Pesilak Tour & Travel juga menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai sarana komunikasi utama dengan calon wisatawan. Tujuan penggunaan WhatsApp adalah untuk memberikan informasi yang lebih intens dan mendetail mengenai produk-produk yang mereka tawarkan. Dengan cara ini, mereka dapat menjawab pertanyaan calon pelanggan dengan cepat, memberikan penjelasan yang lebih rinci, dan membangun hubungan yang lebih personal dan langsung dengan pelanggan.

Digitalisasi di Pesilak Tour & Travel memberikan berbagai manfaat signifikan. Informasi dapat disebarluaskan dengan cepat dan tepat, memudahkan proses pemasaran, transaksi, dan promosi. Penggunaan teknologi digital memungkinkan Pesilak Tour & Travel menjangkau audiens yang lebih luas dan melakukan kampanye pemasaran yang lebih efektif. Selain itu, digitalisasi juga mempermudah transaksi bagi pelanggan, menjadikan pengalaman mereka lebih nyaman dan efisien. Bagi mahasiswa, digitalisasi di Pesilak Tour & Travel memberikan peluang untuk belajar tentang penerapan teknologi dalam industri travel, memperoleh pengetahuan praktis, dan mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan pasar kerja saat ini. Dengan demikian, digitalisasi tidak hanya meningkatkan operasi perusahaan tetapi juga memberikan manfaat edukatif bagi mahasiswa yang terlibat.

Pesilak Tour & Travel menghadapi berbagai tantangan, terutama karena belum mampu memanfaatkan teknologi digital sepenuhnya seperti yang dilakukan oleh perusahaan travel lain. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan dana, yang memaksa Pesilak Tour & Travel untuk menggunakan platform digital gratis. Banyak platform canggih dan efektif di era sekarang ini bersifat berbayar, dan keterbatasan anggaran membuat Pesilak Tour & Travel belum bisa memanfaatkannya. Hal ini menyebabkan mereka tertinggal dalam hal teknologi dibandingkan dengan kompetitor yang menggunakan platform berbayar yang lebih canggih dan memberikan lebih banyak fitur. Meskipun demikian, Pesilak Tour & Travel terus berusaha memaksimalkan penggunaan teknologi yang tersedia dan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Penggunaan platform digital dan media sosial oleh Pesilak Tour & Travel telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah pelanggan dan pemesanan. Dengan memanfaatkan kekuatan media sosial, promosi produk dapat tersebar dengan sangat cepat dan luas. Strategi ini memungkinkan Pesilak Tour & Travel untuk mencapai audiens yang lebih besar dan beragam, yang sebelumnya sulit dijangkau dengan metode pemasaran konvensional. Peningkatan visibilitas ini berkontribusi langsung terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang tertarik dan melakukan pemesanan. Selain itu, media sosial menawarkan berbagai alat analitik dan data yang memungkinkan Pesilak Tour & Travel untuk memahami perilaku dan preferensi pelanggan dengan lebih baik. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk mengoptimalkan strategi pemasaran, memastikan bahwa konten yang disampaikan lebih relevan dan menarik bagi target audiens. Penggunaan platform digital ini juga meningkatkan efisiensi dalam proses komunikasi dan transaksi, membuat pengalaman pelanggan lebih lancar dan memuaskan.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pesilak Tour & Travel telah berhasil menerapkan digitalisasi dalam operasional sehari-hari mereka, terutama melalui penggunaan media sosial dan aplikasi WhatsApp. Penggunaan media sosial memungkinkan promosi produk dan layanan travel Pesilak Tour & Travel tersebar secara luas, cepat, dan tepat sasaran, serta meningkatkan jumlah pelanggan dan pemesanan secara signifikan. Digitalisasi memberikan berbagai manfaat bagi Pesilak Tour & Travel, termasuk kemudahan dalam proses pemasaran, transaksi, dan promosi, serta peningkatan efisiensi operasional dan kenyamanan pelanggan. Selain itu, digitalisasi juga memberikan peluang edukatif bagi mahasiswa, memungkinkan mereka untuk belajar tentang penerapan teknologi dalam industri travel. Namun, Pesilak Tour & Travel juga menghadapi tantangan, terutama keterbatasan dana yang memaksa mereka untuk menggunakan platform digital gratis. Hal ini membuat mereka tertinggal dibandingkan dengan kompetitor yang menggunakan platform berbayar yang lebih canggih. Meskipun demikian, Pesilak Tour & Travel terus berusaha memaksimalkan penggunaan teknologi yang tersedia dan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Referensi :

- Siti wulan Agustina, D. I. (2019). Vol 30, No 1 (2019). *DAMPAK GLOBALISASI TERHADAP PERILAKU BELAJAR SISWA DI SMK NEGERI 1 CIANJUR*.
- Prima, P. (2024, april 08). Teknologi Digital: Pengertian, Perkembangan, Manfaat, Contohnya. Retrieved mei 20, 2024, from kitalulus.com: <https://www.kitalulus.com/blog/bisnis/teknologi-digital/>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Maulana, H. (2023). Vol.1, No.4 Juli 2023 . Analisis Kualitas Instrumen Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Media Digitalisasi Untuk Memotivasi Hasil Belajar Peserta Didik .