

BAB II

GAMBARAN UMUM TRAVELOKA

1.1 Sejarah Singkat Traveloka

Traveloka merupakan perusahaan yang menyediakan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel secara *Online* dengan fokus perjalanan domestik di Indonesia. Traveloka memiliki basis operasional di Jakarta, Traveloka menampilkan hasil pencarian terlengkap agar dapat membandingkan harga tiket dari semua maskapai dan juga kamar hotel mulai dari harga termurah. Setelah memilih hasil pencarian, pelanggan dapat membeli langsung di Traveloka.

Perusahaan Traveloka telah didirikan oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert pada tahun 2012. Konsep awal yang mau dibangun Traveloka yaitu situs ini dapat berguna sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Selanjutnya pertengahan tahun 2013 Traveloka berkembang menjadi situs reservasi tiket pesawat. Pengguna dapat melakukan pemesanan tiket melalui situs Traveloka.com. Pada bulan Juli 2014, traveloka mengepakkan bisnisnya ke jasa pemesanan hotel dengan melalui situs Traveloka.

Traveloka pada tahun 2014 telah beralih fungsi menjadi *real* reservasi tiket pesawat dari berbagai maskapai lokal maupun Internasional yang melayani rute tujuan ke berbagai daerah di Indonesia maupun luar negeri. Sejak saat itu banyak *investor* luar negeri mulai melirik *startup* Traveloka ini. Salah satunya pihak *Global Founders Capital* yang pada pertengahan tahun 2013 memberikan investasi pertamanya di Asia pada *startup* Traveloka. Pendanaan tersebut rencananya akan

di gunakan untuk memulai ke bisnis reservasi kamar hotel, dan kemungkinan juga ke paket-paket wisata. Para pendiri Traveloka adalah para praktisi teknologi informasi yang kembali dari Amerika Serikat ke Indonesia. Derianto Kusuma adalah lulusan Universitas Stanford, dan sebelumnya bekerja sebagai *software engineer senior LinkedIn* di Silicon Valley. Ferry Unardi adalah lulusan Sekolah Bisnis Universitas Harvard yang sebelumnya bekerja untuk *Microsoft*. Pada awal 2015, dilaporkan tim Traveloka terdiri dari lebih dari 50 orang. Penggagas KawalPemilu.org, Ainun Najib juga bergabung dengan Traveloka pada awal 2015.

Aplikasi Traveloka sendiri saat ini dapat diunduh oleh para penggunanya melalui aplikasi Google Play Store untuk sistem operasi Android dan aplikasi AppStore untuk sistem operasi iOS. Aplikasi Traveloka saat ini telah diunduh hingga lebih dari 40 juta kali dengan pengguna aktif harian 1 juta konsumen. Salah satu prestasi yang membanggakan dari Traveloka adalah bergabung dengan 4 aplikasi asal Indonesia lainnya masuk kedalam jajaran *start-up unicorn*. Unicorn adalah sebuah penilaian valuasi terhadap sebuah *start-up*. Traveloka saat ini ditaksir memiliki nilai valuasi sebesar 4,1 miliar dollar AS. Traveloka semakin hari terus berkembang tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam negeri saja. Hal ini dapat dibuktikan pada tahun 2018 lalu Traveloka melakukan ekspansi untuk melayani kebutuhan konsumen di area Asia Tenggara dengan mengakuisisi *start-up* lainnya, yaitu Pegipegi dari Indonesia, MyTour dari Vietnam dan Travelbook dari Filipina.

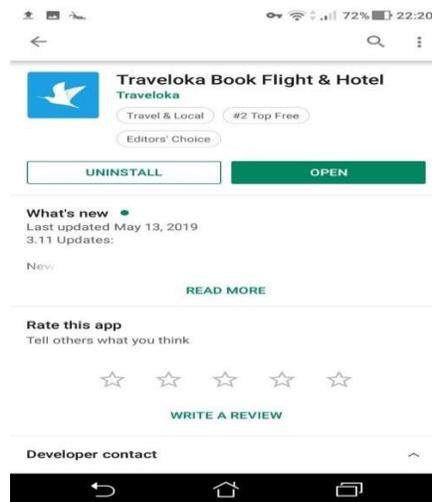
Traveloka.com melayani dengan metode pembayaran diantaranya dapat melalui Transfer, melalui ATM, Kartu Kredit, CIMB *Clicks*, Mandiri *ClickPay*,

Mandiri *e-Cash*, BCA *Klikpay*, dan lain-lain. Traveloka.com selalu menghimbau kepada setiap pelanggannya untuk melakukan transfer ke rekening "PT Trinusa Travelindo" dan bukan ke rekening atas nama pribadi yang merujuk pada penipuan.

Gambar 2. 1 Logo Traveloka

Gambar 2. 2 Website www.traveloka.com

Gambar 2. 3 Aplikasi Traveloka



1.2 Kualitas Traveloka

Kualitas traveoka dapat dilihat dari beragam kemudahan yang diberikan kepada pelanggan.

Adapun beberapa keuntungan yang diberikan traveloka kepada pelanggannya diantaranya:

1. Semua harga awal yang diberikan Traveloka sudah termasuk pajak dan biaya lainnya
2. Apabila pelanggan menemukan harga lebih murah di situs lain, maka klaim dan Traveloka akan mengganti selisihnya hingga Rp200.000.
3. Pemesanan Traveloka tidak sulit. Pelanggan hanya tinggal memesan hotel dalam fitur *1-click booking* di TravelokaQuick, Pesan, bayar dan pelanggan dapat *e-tiket/voucher* hotel hanya dalam hitungan detik.
4. Pelanggan tak perlu khawatir kehilangan data booking atau *e-tiket/voucher* karena pelanggan dapat melihat data *booking* dari berbagai perangkat. Pelanggan tinggal *log in*, Pelanggan maka semua detail pesanan dari manapun akan dapat terlihat.

5. Pada pemesanan *E-tiket/voucher* hotel telah tersinkronisasi otomatis sehingga pelanggan tidak perlu mencetak *e-tiket/voucher* lagi dan cukup menunjukkan *e-tiket/voucher* hotel via Traveloka App saat *check-in*.
6. Tersedia banyak pilihan airlines dan hotel 18.000+ rute dengan pilihan lengkap maskapai domestik dan internasional serta 15.000+ hotel terbaik dan hotel budget hingga hotel bintang 5.

Adapun beberapa maskapai dan hotel yang bekerjasama dengan traveloka diantaranya:

a. Airline di Traveloka

Garuda Indonesia, Jetstar, Kalstar Aviation, KLM, Lion Air, Lufthansa, Malaysia Airlines, Malindo Air, NAM Air, Sriwijaya Air, Thai Lion Air, Tigerair, Trigana Air, Thai Airways, Vietnam Airlines, Wings Air, Xpress Air, AirAsia, AirAsia X, Air France, Aviastar Mandiri, Batik Air, Bangkok Airways, Cathay Pacific, Citilink, Emirates, Etihad Airways, Firefly, dll.

b. Hotel di Traveloka

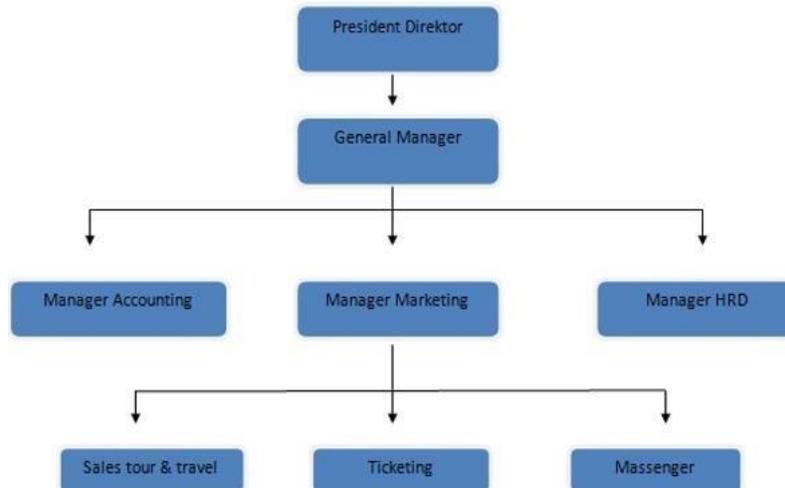
Ibis, Marriott, Novotel, Pop! Hotel, Santika, Tune Hotel, Whiz, Amaris, Aston, Best Western, Favehotel, Fragrance Hotel, dll.

1.3 Sumber Daya Manusia Traveloka

Traveloka saat ini memiliki ratusan karyawan dari semua posisi yang ada dalam struktur organisasi. Struktur organisasi bagi perusahaan sangat penting pada saat menjalankan seluruh aktivitas perusahaan. Apabila struktur organisasi yang dibentuk baik maka fungsi-fungsi yang ada didalamnya dapat berjalan dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Struktur organisasi perusahaan berguna untuk mengetahui tugas, tanggung jawab dan wewenang setiap unit

kerja, maka setiap divisi harus benar-benar berkompeten dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Adapun struktur organisasi dari traveloka adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 4 Struktur Perusahaan traveloka



Sumber : www.traveloka.com

Adapun tugas dan wewenang dari bagan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Presiden Direktur

Tugas dari direktur adalah membuat serta memutuskan berbagai peraturan dan kebijakan tertinggi yang berkaitan dengan kepentingan perusahaan, dan mengawasi serta mengendalikan perusahaan.

b. General Manager

Tugas dari General Manager diantaranya mengawasi serta menjalankan kegiatan perusahaan dengan anggaran yang ada dan menjadi perantara pada saat menyatukan ide, gagasan dan strategi.

c. Manager Accounting

Tugas dari manager accounting adalah mencatat serta menyiapkan segala aktivitas keuangan perusahaan, membuat laporan keuangan, serta mengatur cashflow perusahaan.

d. Manager Marketing

Tugas dari manager marketing adalah selalu menjalin kerjasama dengan konsumen, membimbing dan membina pegawai di bagian pemasaran, serta melakukan planning dan analisis pemasaran.

e. Manager Personalia

Tugasnya membantu General Manager dalam perencanaan dan pengembangan perusahaan, mengawasi dan mengevaluasi kinerja serta melayani dalam proses perekrutan pegawai.

f. Sales Tour and Travel

Tugasnya melayani feedback konsumen, memantau competitor,

g. Ticketing

Tugasnya memantau stock tiket serta menjalankan segala kegiatan yang berkaitan dengan penjualan tiket.

h. Messenger

Tugasnya melakukan kerjasama ticket.

1.4 Identitas Responden

Objek dalam penelitian ini adalah situs layanan pemesanan tiket traveloka. Sedangkan subjek dari penelitian ini adalah pengguna layanan traveloka. Kuesioner yang telah dibagikan berjumlah 100 kuesioner. Kuesioner secara keseluruhan disebar dengan menggunakan media googleform dan dibagikan melalui media social karena effect pandemi covid-19. Berikut adalah identitas responden berdasarkan karakteristiknya.

1.4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, pelanggan aplikasi traveloka terdiri dari laki-laki dan perempuan. Jumlah perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	54	54%
Wanita	46	46%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2.1 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari karakteristik jenis kelamin pada penelitian, presentase laki-laki lebih banyak yaitu sebesar 54% dan presentase perempuan sebesar sebesar 46%.

1.4.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden pelanggan aplikasi Traveloka berdasarkan tingkat pendidikan dapat diuraikan pada tabel 2.2 sebagai berikut.

Tabel 2. 2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
SMA	45	45%
D1	2	2%
D3/S1	51	51%
S2/S3	2	2%
Jumlah	100 Responden	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2.2 diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa dari karakteristik tingkat pendidikan pada penelitian, lebih didominasi oleh pendidikan D3/S1 yaitu sebesar 51% sedangkan untuk lainnya terdiri dari SMA sebesar 45%, D1 sebesar 2% dan S2/S3 sebesar 2%.

1.4.3 Responden Berdasarkan Usia Responden

Berdasarkan karakteristik usia, responden penelitian ini adalah pelanggan aplikasi traveloka terdiri dari usia < 20 Tahun, 21-30 Tahun, 31-40 Tahun, dan > 40 tahun. Adapun jumlah perbandingan responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Tabel 2.3 berikut:

Tabel 2. 3 Responden Berdasarkan Usia

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
<20 Tahun	17	17%
21-30 Tahun	57	57%
31-40 Tahun	13	13%
>40 Tahun	13	13%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2.3 diatas dapat dilihat berdasarkan kategori usia, usia terbanyak pada penelitian ini adalah responden dengan golongan usia berkisar 21-30 tahun dengan presentase sebesar 57%. Selanjutnya, golongan usia yang kurang dari 20 tahun dengan presentase sebesar 17%. Kemudian yang paling rendah adalah golongan usia berkisar yang lebih dari 40 tahun dengan memiliki presentase sebesar 13% dan golongan usia berkisar 31-40 tahun dengan presentase sebesar 13%.

1.4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan karakteristik pekerjaan, pelanggan aplikasi Traveloka terdiri dari pekerjaan pelajar/mahasiswa, pegawai negeri, pegawai swasta, wiraswasta, dan lainnya. Jumlah perbandingan responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 2.4 berikut:

Tabel 2. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	13	13%
Pegawai Negeri	33	33%
Pegawai Swasta	20	20%
Wiraswasta	14	14%
Lainnya	20	20%
Total	100	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2.4 diatas dapat dilihat berdasarkan kategori pekerjaan, karakteristik responden ini didominasi oleh pegawai negeri dengan presentase 33%. Sedangkan sisanya yaitu, 20% pekerjaan pegawai swasta, 14% pekerjaan wiraswasta, 13% pelajar/mahasiswa dan 20% pekerjaan lainnya.