

BAB II

GAMBARAN UMUM TRAVELOKA.COM DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1 Profil Perusahaan

Traveloka.com atau PT. Trinusa Travelindo merupakan salah satu perusahaan *online travel agent* yang berasal dari Indonesia dan memiliki basis operasional yang terletak di Jakarta. Traveloka.com menyediakan jasa penjualan tiket pesawat dan hotel serta berbagai layanan lainnya, seperti penjualan tiket kereta, bus, aktivitas & rekreasi, dan lain sebagainya.

Traveloka.com didirikan pada Februari tahun 2012 oleh Ferry Unardi, Derianto Kusuma, dan Albert Zhang. Awalnya, Traveloka.com dibangun dengan tujuan sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs lainnya. Pada tahun 2013 Traveloka.com melakukan perubahan konsep dari yang hanya menjadi mesin pembanding harga tiket menjadi situs untuk reservasi tiket pesawat. Selanjutnya, pada tahun 2014 Traveloka.com memperluas bisnisnya ke jasa reservasi kamar hotel.

Pada tahun 2015, Traveloka.com mulai memperluas operasinya ke beberapa negara di Asia Tenggara, seperti Malaysia, Singapura, Thailand, Vietnam, dan Filipina. Ekspansi bisnis ini menambah kekuatan posisi Traveloka.com sebagai pemimpin di pasar *online travel agent* di kawasan tersebut. Pada tahun 2017, Traveloka.com semakin melebarkan bisnisnya dimana menjadi layanan yang menyediakan jasa pemesanan tiket kereta api, tiket perjalanan wisata, paket wisata, tiket pertunjukan seni, pulsa pascabayar, dan internet.

Traveloka.com terus mengembangkan inovasi di dalam teknologi dan layanan mereka, dimana salah satunya adalah dengan mengembangkan aplikasi *mobile* yang mudah digunakan oleh penggunanya. Traveloka.com juga menjalin kemitraan dengan berbagai maskapai penerbangan, hotel, dan penyedia layanan perjalanan lainnya yang bertujuan untuk memperluas jangkauan layanan mereka.

Hingga saat ini, Traveloka.com berhasil menjadi situs *online travel agent* nomor satu di Indonesia dengan berbagai layanan dan kemudahan yang ditawarkan kepada penggunanya, seperti pelayanan 24 jam yang dapat dilakukan melalui email, telepon dan media sosial, pilihan harga yang dapat dipilih, serta metode pembayaran yang beragam. Pencapaian tersebut dibuktikan pada tahun 2015 dimana Traveloka.com meraih penghargaan *Top Brand Award* pada dua kategori, yaitu *Online Hotel Reservations* dan *Online Travel Agency*.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1 Visi Traveloka.com

1. Menjadikan *travelling* lebih mudah, cepat, dan menyenangkan melalui teknologi.
2. Menjadi salah satu perusahaan Biro Perjalanan Wisata (Agen Perjalanan) terbaik di Indonesia.
3. Berkontribusi di dalam meningkatkan industri pariwisata dan transportasi/perjalanan di Indonesia.

2.2.2 Misi Traveloka.com

1. Selalu menghadirkan produk-produk dan layanan terbaik.
2. Memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi setiap pelanggan.

3. Secara terus menerus meningkatkan kemampuan SDM dan infrastruktur perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh pelanggannya.
4. Menjalinkan dan meningkatkan kerja sama dengan semua mitra usaha, baik domestik dan Internasional.

2.3 Logo Traveloka.com

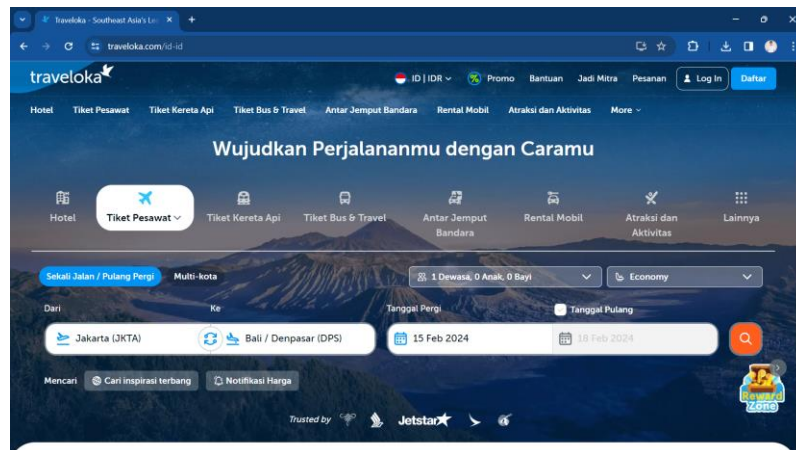


Gambar 2. 1 Logo Traveloka.com
Sumber: Website Traveloka.com, 2024

Logo milik Traveloka.com tersebut terinspirasi dari burung Godwit yang memiliki fisik yang kecil tetapi mampu untuk terbang sejauh 11 ribu kilometer tanpa berhenti. Dipilihnya Burung Godwit sebagai representasi logo menunjukkan bahwa Traveloka.com ingin membawa orang-orang untuk terbang atau merasakan perjalanan ke tempat yang diinginkan.

2.4 Website Traveloka.com

Traveloka.com adalah situs *online travel agent* yang memberikan layanan kepada penggunanya dengan salah satu caranya melalui *website*. *Website* milik Traveloka.com ini dapat digunakan oleh pengguna untuk mencari informasi atau melakukan pembelian tiket secara online. Penggunaan website yang efektif dan responsif dapat memungkinkan Traveloka.com memperluas jangkauan pasarnya, serta memberikan pengalaman pengguna yang baik.



Gambar 2. 2 Halaman Website Traveloka.com
 Sumber: Website Traveloka.com, 2024

2.5 Produk dan Layanan Traveloka.com

Traveloka.com merupakan salah satu *Online Travel Agent* yang dikenal memiliki berbagai produk dan layanan yang ditawarkan. Berikut macam-macam layanan yang dimiliki Traveloka.com:

1. Tiket Pesawat

Traveloka.com adalah salah satu *platform* pemesanan tiket pesawat dan hotel terkemuka di Asia Tenggara yang telah memiliki lebih dari 100.000 rute penerbangan yang ditawarkan. Traveloka.com memiliki fitur yang dapat memudahkan penggunaannya untuk mencari bandara dan memilih *class* penerbangan mulai dari *economy* hingga *first class*.

2. Tiket Hotel

Traveloka.com menawarkan daftar hotel yang tidak hanya di kawasan Asia Tenggara, tetapi hampir di seluruh dunia.

3. Tiket Kereta

Traveloka.com memiliki sistem yang dapat terhubung langsung dengan PT. Kereta Api Indonesia, sehingga pengguna dapat memastikan bahwa tiket

elektronik terhubung dengan stasiun dan pengguna hanya perlu mencetak *voucher ticket* tersebut.

4. *JR Pass (Japan Train Pass)*

Pada layanan ini, Traveloka.com bekerjasama dengan West Japan Railway Company(JR West) dimana layanan ini dapat digunakan bagi wisatawan Indonesia untuk menjelajahi Jepang.

5. *Tagihan dan Isi Ulang*

Selain memberikan pelayanan di bidang transportasi, Traveloka.com juga memberikan layanan pembayaran tagihan dan isi ulang yang meliputi pembayaran PLN, nomor telepon, BPJS, PDAM, *Game voucher*, dan lain sebagainya.

6. *Xperience*

Fitur ini membantu pengguna untuk menemukan info hiburan yang ada seperti tiket atraksi, konser musik, bioskop, karaoke, hingga kelas olahraga.

7. *Eats*

Layanan ini dapat membantu pengguna untuk menemukan tempat kuliner yang ingin dikunjungi.

8. *Car Rental*

Traveloka.com kini juga menyediakan layanan berupa rental mobil yang dijamin keamanannya.

9. *International Data Plans*

Layanan ini dapat digunakan oleh pengguna untuk membeli paket internet ketika berada di luar negeri.

10. *Pay Later*

Layanan ini merupakan fasilitas yang disediakan oleh Traveloka.com untuk penggunanya ketika ingin membayar dengan metode cicilan tanpa kartu kredit. Layanan ini dapat digunakan pada semua produk Traveloka.com

11. *Airport Transfer*

Traveloka.com bekerjasama dengan penyedia jasa transportasi Blue Bird Group untuk memudahkan penggunanya mendapatkan transportasi penjemputan di bandara tanpa perlu antri dengan tarif *flat*.

12. *Bus and Shuttle*

Layanan ini dapat digunakan untuk memesan tiket bus dan *travel* secara *online*.

13. *Gift Voucher*

Layanan ini dapat digunakan ketika ingin mengirimkan hadiah kepada seseorang berupa voucher yang dapat digunakan untuk membeli tiket pesawat dan pemesanan hotel di Traveloka.com.

14. *Insurance*

Traveloka.com menawarkan layanan asuransi perjalanan demi kenyamanan penggunanya.

15. *Villas and Apartments*

Traveloka.com juga memiliki layanan untuk penyewaan villa dan apartemen, baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

2.6 Identitas Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang identitas objek penelitian yang menjadi sampel. Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna Traveloka.com di Indonesia yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak dua kali dalam jangka waktu enam bulan terakhir. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 150 orang.

Pengisian kuesioner penelitian oleh responden dilakukan secara *online* melalui *Google Form*. Berdasarkan hasil analisis terhadap sampel, responden pada penelitian ini dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan setiap bulan, serta jenis online travel agent yang digunakan selain Traveloka.com

2.6.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini terdapat dua kategori, yaitu laki-laki dan perempuan. Berdasarkan total responden, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	93	62%
2	Perempuan	57	38%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.1, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna Traveloka.com yang menjadi responden dalam penelitian ini berjenis kelamin

perempuan. Responden berjenis kelamin perempuan pada penelitian ini sebanyak 93 orang (62%) dan sisanya merupakan laki-laki sebanyak 57 orang (38%).

2.6.2 Responden Berdasarkan Usia

Penelitian ini menggunakan sampel dengan kriteria responden berusia minimal 17 tahun. Berdasarkan total 150 responden, kategori usia terbagi menjadi seperti pada tabel berikut.

Tabel 2. 2 Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	17-19 Tahun	2	1%
2	20-24 Tahun	80	53%
3	25-29 Tahun	27	18%
4	30-34 Tahun	20	13%
5	35-39 Tahun	17	11%
6	≥ 40 Tahun	4	3%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.2 tersebut, dapat dilihat bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 20-24 tahun sebanyak 80 orang (53%). Pada penelitian ini juga dapat diketahui bahwa seluruh responden yang terlibat masuk ke dalam kategori usia produktif, yaitu 17 - 64 tahun.

2.6.3 Responden Berdasarkan Domisili

Karakteristik responden berdasarkan domisili pada penelitian ini terbagi dalam lima pulau besar di Indonesia yaitu Sumatra, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Bali. Berdasarkan total responden, karakteristik responden berdasarkan domisili pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 3 Responden Berdasarkan Domisili

No.	Pulau	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sumatra	18	12%
2	Jawa	107	71%
3	Kalimantan	16	11%
4	Sulawesi	2	1%
5	Bali	7	5%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.3, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna Traveloka.com yang menjadi responden dalam penelitian ini berdomisili di Pulau Jawa. Responden yang berdomisili di Pulau Jawa pada penelitian ini sebanyak 107 orang (71%) dari total 150 responden.

2.6.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir yang dimaksud merujuk pada pendidikan formal yang telah ditempuh oleh responden. Berdasarkan total responden yang diambil pada penelitian ini, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SMA	71	47%
2	Diploma	11	7%
3	Sarjana	62	41%
4	Pascasarjana	6	4%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Tabel 2.3 menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagai besar memiliki riwayat pendidikan terakhir di tingkat SMA, yaitu sebanyak 71 orang dengan persentase 47%. Responden dengan pendidikan terakhir tingkat SMA tersebut kini berprofesi sebagai mahasiswa, pegawai swasta, dan wiraswasta.

2.6.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan dalam kuesioner ini merujuk pada pekerjaan utama dari setiap responden pada penelitian ini. Berdasarkan total responden, karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. 5 Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mahasiswa	72	48%
2	TNI/Polri/PNS/BUMN	28	19%
3	Pegawai Swasta	43	29%
4	Wiraswasta	3	2%
5	Lainnya	4	3%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.4, dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna Traveloka.com yang menjadi responden dalam penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai Mahasiswa, yaitu sebanyak 72 orang atau 48% dari total responden. Terdapat juga responden yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 43 orang atau 29% dan menjadi karakteristik responden kedua terbanyak pada penelitian ini.

2.6.6 Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan

Pendapatan setiap bulan yang dimaksud pada penelitian ini bertujuan untuk menentukan tingkat kemampuan dari responden dalam melakukan transaksi pada *Online Travel Agent*. Berdasarkan total responden, berikut adalah karakteristik responden berdasarkan pendapatan setiap bulan.

Tabel 2. 6 Responden Berdasarkan Pendapatan Setiap Bulan

No.	Pendapatan	Frekuensi	Persentase (%)
1	≤ Rp2.000.000	55	37%
2	> Rp2.000.000 – Rp3.000.000	18	12%
3	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	20	13%
4	> Rp5.000.000	57	38%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.5, diketahui bahwa sebagian besar pengguna Traveloka.com yang menjadi responden pada penelitian ini memiliki pendapatan sebesar <Rp5.000.000, yaitu sebanyak 57 orang dengan persentase 38% dari total 150 responden.

2.6.7 Responden Berdasarkan Jenis *Online Travel Agent* Lain yang Digunakan

Selain Traveloka.com, di Indonesia terdapat Online Travel Agent lain yang dapat digunakan oleh pengguna di Indonesia. Data responden berdasarkan jenis OTA lain yang digunakan selain Traveloka.com ini bertujuan untuk mengetahui apakah responden juga pernah mencoba menggunakan OTA lain untuk melakukan pembelian. Berdasarkan total responden, berikut adalah

karakteristik responden berdasarkan jenis Online Travel Agent lain yang digunakan selain Traveloka.com.

Tabel 2. 7 Responden Berdasarkan Jenis Online Travel Agent Lain yang Digunakan

No.	<i>Online Travel Agent Lain yang Digunakan</i>	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tiket.com	119	79%
2	Pegipegi.com	17	11%
3	Agoda.com	4	3%
4	Trivago.co.id	5	3%
5	Lainnya (Tokopedia dan KAI Access)	5	3%
Jumlah		150	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2024

Berdasarkan tabel 2.6, dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna Traveloka.com yang menjadi responden dalam penelitian ini pernah menggunakan *Online Travel Agent* lain, yaitu Tiket.com dengan jumlah 119 orang atau 79% dari total responden.