



Analisis Pelayanan Traveloka.com Terhadap Industri Pariwisata

¹ Anggi Ramadan Kurniawan ,² Ragil Timur ,³ Muhammad Naufal Miftahul Hakim ,
⁴ Tata Sutabri

Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30111

Email : anggiramadankurniawan2005@gmail.com, timurragil7@gmail.com,
muhammadnaufal625@gmail.com, tatasutabri@gmail.com

Abstract : *The analysis of Traveloka.com's services in the tourism industry encompasses various aspects, including usability, service quality, customer loyalty, and the influence of service quality on customer loyalty. The usability analysis of Traveloka.com's website revealed a high level of usability, as evidenced by efficiency, memorability, error rate, and user satisfaction. However, the study also identified areas for improvement, particularly in terms of system accessibility, privacy, and efficiency, which significantly impact customer satisfaction. Furthermore, the influence of service quality on customer loyalty was found to be significant, indicating the importance of continuous improvement in service quality to maintain and enhance customer loyalty. This research aims to provide a comprehensive understanding of Traveloka.com's services and their impact on the tourism industry, offering insights for the company's development and the advancement of the overall tourism sector.*

Keywords: *Service, Traveloka, Tourism Industry*

Abstrak : Analisis layanan Traveloka.com pada industri pariwisata mencakup berbagai aspek antara lain kegunaan, kualitas layanan, loyalitas pelanggan, dan pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Analisis kegunaan situs Traveloka.com menunjukkan tingkat kegunaan yang tinggi, dibuktikan dengan efisiensi, daya ingat, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna. Namun, studi ini juga mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal aksesibilitas sistem, privasi, dan efisiensi, yang secara signifikan berdampak pada kepuasan pelanggan. Selain itu, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan juga ditemukan signifikan, hal ini menunjukkan pentingnya perbaikan kualitas layanan yang berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai layanan Traveloka.com dan dampaknya terhadap industri pariwisata, memberikan wawasan bagi perkembangan perusahaan dan kemajuan sektor pariwisata secara keseluruhan.

Kata Kunci: Pelayanan, Traveloka, Industri Pariwisata

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat, terutama dalam pemanfaatan teknologi dan platform daring. Traveloka.com, sebagai salah satu perusahaan terkemuka di Asia Tenggara, menyediakan berbagai layanan jasa, termasuk pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta api, rekreasi, transportasi bandara, dan bus secara daring. Dalam konteks ini, analisis mendalam terhadap pelayanan yang disediakan oleh Traveloka.com menjadi sangat penting. Situs web dan aplikasi Traveloka.com telah menjadi salah satu sarana utama bagi wisatawan untuk merencanakan dan memesan perjalanan mereka. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang kualitas layanan, kepuasan pengguna, loyalitas pelanggan, dan pengaruh kualitas layanan terhadap industri pariwisata menjadi sangat relevan.

Selain itu, dalam era globalisasi saat ini, teknologi informasi telah menjadi bagian integral dari industri pariwisata. Perkembangan teknologi dan internet telah memungkinkan perusahaan seperti Traveloka.com untuk menyediakan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses bagi para pelanggan. Namun, dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, penting untuk terus melakukan analisis mendalam terhadap kualitas layanan yang disediakan, serta memahami dampaknya terhadap industri pariwisata secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana Traveloka.com dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan memperkuat posisinya dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif. Dengan demikian, analisis pelayanan Traveloka.com terhadap industri pariwisata menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan

LATAR BELAKANG

Pertumbuhan dan peran teknologi: Perkembangan teknologi informasi dan peran platform daring telah mengubah cara industri pariwisata beroperasi dan menyediakan layanan. Traveloka.com, sebagai perusahaan e-commerce terkemuka di Asia Tenggara, menawarkan berbagai layanan yang mencakup berbagai aspek wisata, seperti pemesanan tiket pesawat, hotel, kereta api, rekreasi, transportasi bandara, dan bus. Kualitas pelayanan dan kecepatan akses: Memastikan teknologi dan kualitas layanan pada situs web dan aplikasi Traveloka.com untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta menghadapi persaingan pengguna lain. Loyalitas pelanggan: Memahami bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan terhadap situs booking online Traveloka.com, dan bagaimana hal ini mempengaruhi perilaku pembelian dan reputasi merek. Keamanan data dan sistem kebijakan: Memastikan keamanan data pelanggan dan mengatasi masalah seperti pembobolan sistem yang telah terjadi pada platform seperti tiket.com. Pemasaran dan promosi: Menggunakan platform daring seperti Traveloka.com untuk mempromosikan destinasi wisata dan layanan terkait dengan pariwisata secara efektif dan berkelanjutan, serta meningkatkan brand awareness dan loyalitas pelanggan. Inovasi dan adaptasi: Menghasilkan inovasi baru dan mengadaptasi layanan pelayanan untuk menjawab perubahan pasar dan perkembangan teknologi, serta menjaga relevansi dan kompetitif vis-a-vis pesaing. Integrasi dan kolaborasi: Meningkatkan kolaborasi dan integrasi antara platform daring, pemasok, dan produsen untuk membangun jaringan yang lebih baik dan memudahkan proses pemesanan dan layanan. Teknologi dan inovasi: Menggunakan teknologi terbaru dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pelayanan, serta memenuhi tingkatan harapan dan kesadaran dari pelanggan.

Kualitas pelayanan dan kecepatan akses: Menjamin kan teknologi dan kualitas layanan pada situs web dan aplikasi Traveloka.com untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta menghadapi persaingan pengguna lain. Loyalitas pelanggan: Memahami bagaimana gambaran kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan terhadap situs booking online Traveloka.com, dan bagaimana hal ini mempengaruhi perilaku pembelian dan reputasi merek. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan: Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dan apakah ada dampak terhadap perilaku pembelian. Keamanan data dan sistem kebijakan: Memastikan keamanan data pelanggan dan mengatasi masalah seperti pembobolan sistem yang telah terjadi pada platform seperti tiket.com. Pemasaran dan promosi: Menggunakan platform daring seperti Traveloka.com untuk mempromosikan destinasi wisata dan layanan terkait dengan pariwisata secara efektif dan berkelanjutan, serta meningkatkan brand awareness dan loyalitas pelanggan. Inovasi dan

adaptasi: Menghasilkan inovasi baru dan mengadaptasi layanan pelayanan untuk menjawab perubahan pasar dan perkembangan teknologi, serta menjaga relevansi dan kompetitif vis-a-vis pesaing Integrasi dan kolaborasi: Meningkatkan kolaborasi dan integrasi antara platform daring, pemasok, dan produsen untuk membangun jaringan yang lebih baik dan memudahkan proses pemesanan dan layanan Teknologi dan inovasi: Menggunakan teknologi terbaru dan inovasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan pelayanan, serta memenuhi tingkatan harapan dan kesadaran dari pelanggan

untuk mengidentifikasi dan menganalisis kualitas pelayanan Traveloka.com, loyalitas pelanggan, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, tujuan penelitian juga mencakup aspek keamanan data dan sistem kebijakan, pemasaran dan promosi, inovasi dan adaptasi, integrasi dan kolaborasi, serta teknologi dan inovasi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana Traveloka.com dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat posisinya dalam industri pariwisata yang semakin kompetitif. Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan industri pariwisata secara keseluruhan, terutama dalam hal penggunaan teknologi dan platform daring untuk mempromosikan destinasi wisata dan layanan terkait dengan pariwisata secara efektif dan berkelanjutan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

kualitas layanan pada perusahaan e-commerce Traveloka memiliki pengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan (Perceived Value) dan niat loyalitas pelanggan (Loyalty Intentions) Hal ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi persepsi nilai dan niat loyalitas pelanggan. tingkat kebergunaan (usability) yang tinggi, terutama dalam hal efisiensi, memorabilitas, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna Hal ini menegaskan bahwa website Traveloka.com dapat dianggap baik dan berguna untuk mendukung aktivitas pengguna. faktor-faktor yang mendorong wisatawan untuk melakukan keputusan pembelian tiket pesawat melalui mobile booking pada situs Traveloka.com. Faktor-faktor tersebut meliputi kemudahan akses, informasi yang lengkap, harga yang kompetitif, dan keamanan data pribadi.

KESIMPULAN

Kualitas Layanan dan Kecepatan Akses: Traveloka.com telah menunjukkan tingkat kebergunaan (usability) yang tinggi, terutama dalam hal efisiensi, memorabilitas, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa website Traveloka.com dapat dianggap baik dan berguna untuk mendukung aktivitas pengguna.

Loyalitas Pelanggan: Analisis kualitas layanan pada perusahaan e-commerce Traveloka menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas layanan (ESQual) terhadap niat loyalitas pelanggan, serta pengaruh positif antara ESQual melalui Perceived Value terhadap niat loyalitas pelanggan

Hal ini menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Faktor-faktor yang Mendorong Keputusan Pembelian: Terdapat faktor-faktor yang signifikan yang mendorong wisatawan untuk melakukan keputusan pembelian tiket pesawat melalui mobile booking pada situs Traveloka.com, seperti kemudahan akses, informasi yang lengkap, harga yang kompetitif, dan keamanan data pribadi

Promosi dan Minat Beli: Promosi yang dilakukan oleh Traveloka.com memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli kamar hotel, menunjukkan bahwa promosi dapat memengaruhi keputusan pembelian konsumen terkait akomodasi melalui platform Traveloka.com

DAFTAR PUSTAKA

- Negara, I. M. K. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Wisatawan Melakukan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Melalui Mobile Booking pada Situs Traveloka.com. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 1-10.
- Betrik, Y. (2018). Analisa Usability pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(2), 172-173.
- Kusuma, I. M. (2018). Tiket.com dan Traveloka merupakan online travel agent yang menyediakan pelayanan. UNPAR Institutional Repository.
- Yadi. (2018). Analisa Usability pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik*, 9(2), 172-173.
- Kusuma, I. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor yang Mendorong Wisatawan Melakukan Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Melalui Mobile Booking pada Situs Traveloka.com. *Jurnal Pariwisata*, 4(1), 1-10.