

**EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA
RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA *TRAVEL ONLINE***

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi



Disusun Oleh

NUR AZIZAH

1604120475

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN EKONOMI ISLAM PRODI EKONOMI SYARIAH
TAHUN 2020 M / 1441 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL **EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI
KOTA PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS
PERKEMBANGAN JASA TRAVEL ONLINE**


NAMA **NUR AZIZAH**
NIM **180 412 0475**
FAKULTAS **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
JURUSAN **EKONOMI ISLAM**
PROGRAM STUDI **EKONOMI SYARIAH**
JENJANG **STRATA SATU (S1)**

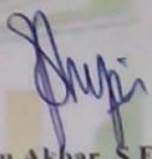
Palangka Raya, Juni 2020

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ahmad Dakhoir, M.Hi
NIP. 198207072006041003


Wahyu Akbar, S.E. Sv., M.E
NIP. 199112282019031004

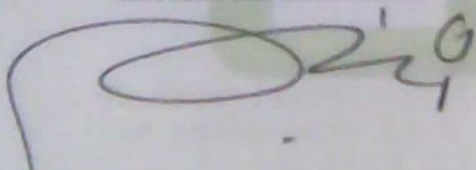
Mengetahui

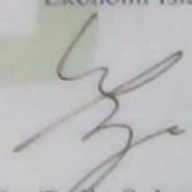
Dekan Fakultas

Ketua Jurusan

Ekonomi dan Bisnis Islam

Ekonomi Islam


Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H, M.Si
NIP. 196311091992031004


Enriko Tedja Sukmana, M. Si
NIP. 198403212011011012

NOTA DINAS

Hal : **Mohon Dinji Skripsi**
Saudari **Nur Azizah**

Palangka Raya, Juni 2020

Kepada
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi
FEBI IAIN PALANGKA RAYA
Di-
Palangka Raya

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara :

Nama : **NUR AZIZAH**
NIM : **160 412 0475**
Judul : **EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA
PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN
JASA TRAVEL ONLINE**


Sudah dapat diujikan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.


Demikian atas perhatiannya di ucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ahmad Dakhoir, M.Hi
NIP. 198403212011011012


Wahyu Akbar, S.E., Sy., M.F
NIP. 199112282019031004

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA TRAVEL ONLINE** oleh Nur Azizah NIM : 1604120475 telah dimunaqasyahkan Tim Munaqasyah Skripsi fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada :

Hari : Senin

Tanggal : 22 Juni 2020

Tim Penguji

1. Ali Sadikin, M.Si
Ketua Sidang/Penguji
2. Dr. Imam Qalyubi, M. Hum
Penguji I
3. Dr. Ahmad Dakhoir, M.H.I
Penguji II
4. Wahyu Akbar, M.E
Sekretaris/Penguji

Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Sabian Utsman, S.H., M.Si
NIP. 196311091992031004

EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA *TRAVEL ONLINE*

ABSTRAK
Oleh : NUR AZIZAH

Perkembangan *travel online* berpotensi merusak pertahanan agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya bahkan terdapat beberapa agen tiket pesawat lokal yang sudah tidak beroperasi lagi disebabkan ketidakmampuan bersaing dengan *travel online*. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apa strategi bertahan (*survive*) pada bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online*? (2) Bagaimana inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online*?

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah pemilik atau karyawan dari agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Teknik pengabsahan data dengan triangulasi sumber dengan mengumpulkan data serta informasi dari berbagai sumber.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa para pemilik serta karyawan pada kelima agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya telah melakukan strategi-strategi bertahan di tengah perkembangan dan persaingan dengan *travel online*, seperti menambahkan jasa yakni jasa pengiriman barang, konsep baru dapat dilakukan dengan memberikan potongan harga tiket pesawat. Adapun inovasi yang dilakukan para agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya salah satunya adalah membuka pemesanan tiket pesawat secara *online*, melalui media sosial *whatsapp*. Konsep baru inovasi ialah dengan membuka jasa travel umrah dan haji.

Kata Kunci: Eksistensi, *Travel Online*, *Survive*, Inovasi.

THE EXISTENCE OF LOCAL AIRCRAFT TICKET AGENTS IN PALANGKA RAYA ON THE DEVELOPMENT FLOWS TRAVEL SERVICES ONLINE

ABSTRACT

By Nur Azizah

The development of online travel has potential ruined to the defense of local airline ticket agents in Palangka Raya and there were some local airline ticket agents has no operated because their inability to compete with online travel. The problems of study were: (1) What is the survival strategy of the local airline ticket agent business in Palangka Raya in the middle of the development of online travel ? (2) How is the innovation carried out by local airline ticket business agents in Palangka Raya in the middle of the development of online travel ?

This study used the descriptive quantitative, The subjects of this study were the owners or employees of local airline ticket agents in Palangka Raya. In this study writer used observation, interviews, and documentation for data collecting technique. The data validation technique used triangulation of sources by gathering data and information from various sources.

The results of this study are that the owners and employees of the five local airline ticket agents in Palangkaraya City have carried out survival strategies in the midst of development and competition with online travel, such as adding services namely freight forwarding services, new concepts can be carried out by providing discounts airplane ticket prices. The innovations made by local airline ticket agents in Palangka Raya one of which is to open flight ticket reservations online, through whatsapp social media. The new concept of innovation is to open Umrah and Hajj travel services.

Key word : Existence, Online Travel, Survive, Innovation

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Rabb semesta alam yang kepada-Nya kitamenyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan. Shalawat sertasalam kepada Nabi junjungan kita yakni Nabi Muhammad SAW KhatamunNabiyyin, beserta para keluarga dan sahabat serta seluruh pengikutnya hinggaakhir zaman.Dengan rahmat dan hidayah dari Allah SWT kami diberikan kemampuanuntuk menyelesaikan skripsi ini dengan judul“**EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA RAYA DITENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA TRAVEL ONLINE.**”Skripsi ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperolehgelar Sarjana Ekonomi. Terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan dandorongan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hatipeneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Khairil Anwar, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Drs. Sabian Utsman, S.H. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Palangka Raya. Bapak Enriko Tedja Sukmana, S. ThI, M.Si. selaku dosen penasehat akademik.
3. Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, M.HI sebagai dosen pembimbing I peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi.

4. Bapak Wahyu Akbar, S.E. Sy., M.E sebagai dosen pembimbing II peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir berupa skripsi. Serta dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
5. Ucapan terimakasih kepada kedua orang tua, berkat do'a serta motivasi yang tiada hentinya telah mereka berikan serta teman-teman mahasiswa ESY, terutama ESY A yang telah membantu peneliti selama penelitian. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

Wassalamua'alaikum warahmatullah wabarakatuh

Palangka Raya, Mei 2020

Penulis,

Nur Azizah

NIM.160412047

PERYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah
Nim : 1604120475
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

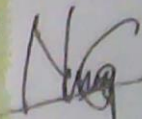
Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA TRAVEL ONLINE" benar karya ilmiah saya sendiri dan bukan hasil menjiplak dari karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Juni 2020

Yang Membuat Pernyataan,





Nur Azizah

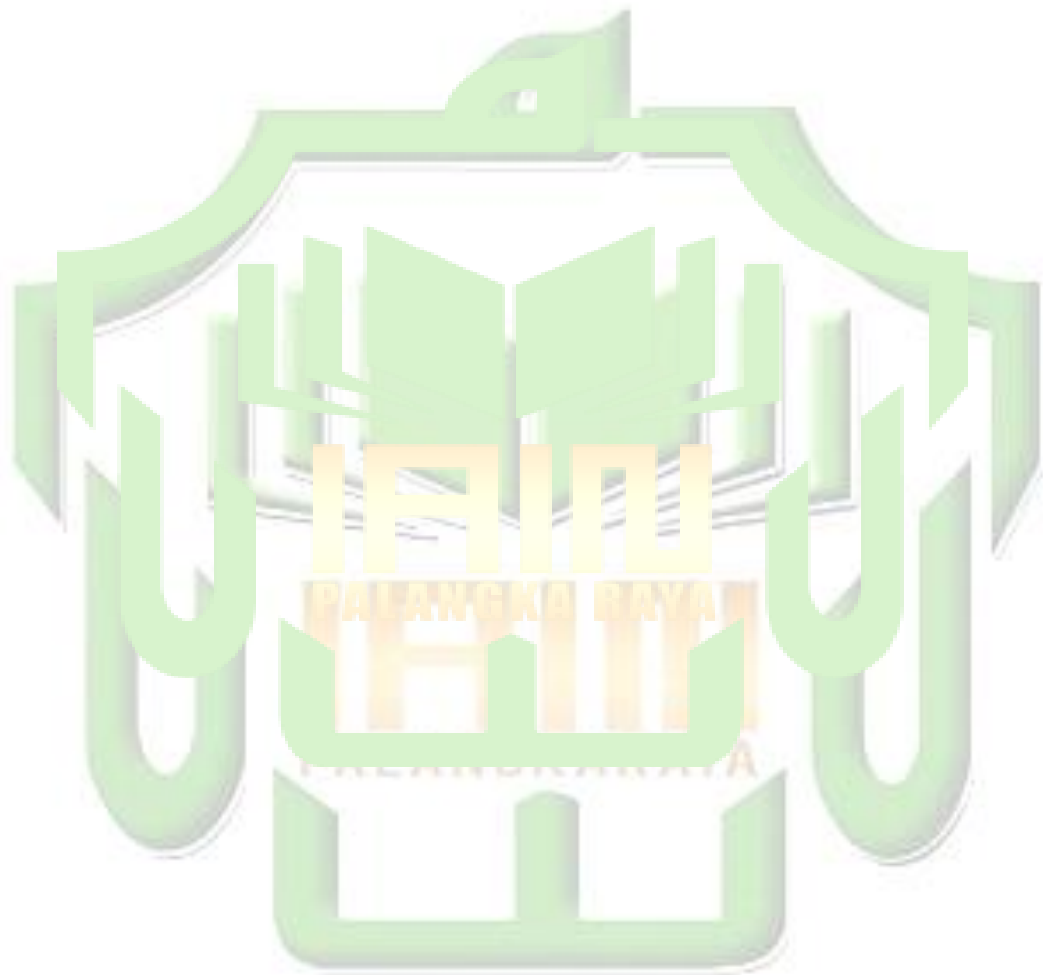
Nim.1604120475

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

Ar-Ra'd [13]: 11



PERSEMBAHAN

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT. karena atas karunia dan rahmat-Nya serta kemudahan yang telah Dia berikan skripsi ini dapat terselesaikan. Atas ridho Allah SWT. dengan kerendahan hati karya ini saya persembahkan untuk orang-orang yang selalu mendo'akan, membimbing, memberikan motivasi dan menjadi sahabat baik yang selalu mengingatkan agar selalu berikhtiar dan berdo'a.

- Teruntuk ayahku tersayang (Alm) Syamsuddin Budi Leksono yang telah memberikan pondasi agama dari ku kecil hingga dewasa untuk selalu mengingat Allah semoga semua yang telah dilakukan sebagai amal jariyah dan diterima oleh Allah SWT. Terima kasih telah memberikan kasih sayang, selalu mendoakan ku demi kesuksesan ku.
- Teruntuk ibuku tersayang Rani Adiati, ku persembahkan karya kecil ini untuk ibu yang selalu memberikan nasihat, kasih sayang, semangat serta selalu memanjatkan doa-doa siang dan malam demi kelancaran ku untuk menimba ilmu dan kesuksesan ku.
- Teruntuk kakak ku Hasna Syarifah dan Khoirunisa ku ucapkan terima kasih atas dorongan serta semangat yang selalu diberikan agar dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- Buat sahabat-sahabat ku Fadila Yuliana, Nilam Pratiwi Putri, Lestari, Turiyah, Husnul Khatimah, Siti Murniati ku ucapkan terimakasih atas bantuan, do'a, semangat, kebahagiaan, saran yang kalian berikan selama ini sejak pertama kuliah hingga sekarang ini. Terimakasih telah memberikan warna-warni kehidupan ku.
- Teruntuk Bapak Dr. Ahmad Dakhoir, S.H.I., M.H.I dan Bapak Wahyu Akbar S.E. Sy., M.E selaku dosen pembimbing saya ucapkan terima kasih atas bimbingan, nasihat, kritik dan saran yang sangat bermanfaat khususnya untuk saya sendiri, dan mengajari saya selama kegiatan perkuliahan hingga penyelesaian tugas skripsi ini.
- Seluruh dosen pengajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama mengikuti kegiatan perkuliahan.
- Seluruh teman-teman seperjuangan ESY A, ESY B, dan ESY C ku ucapkan terima kasih. Tidak lupa juga ku ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	h .	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es
ش	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Şād</i>	Ş	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	d .	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	z .	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	... ' ...	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi

ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena *tasydīd* ditulis rangkap:

متعاقدين	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. *Tā' marbūtah* di akhir kata.

1. Bila dimatikan, ditulis h:

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t:

اللهنعة	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

D. Vokal pendek

َ	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang:

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

F. Vokal rangkap:

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بينكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof.

انتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

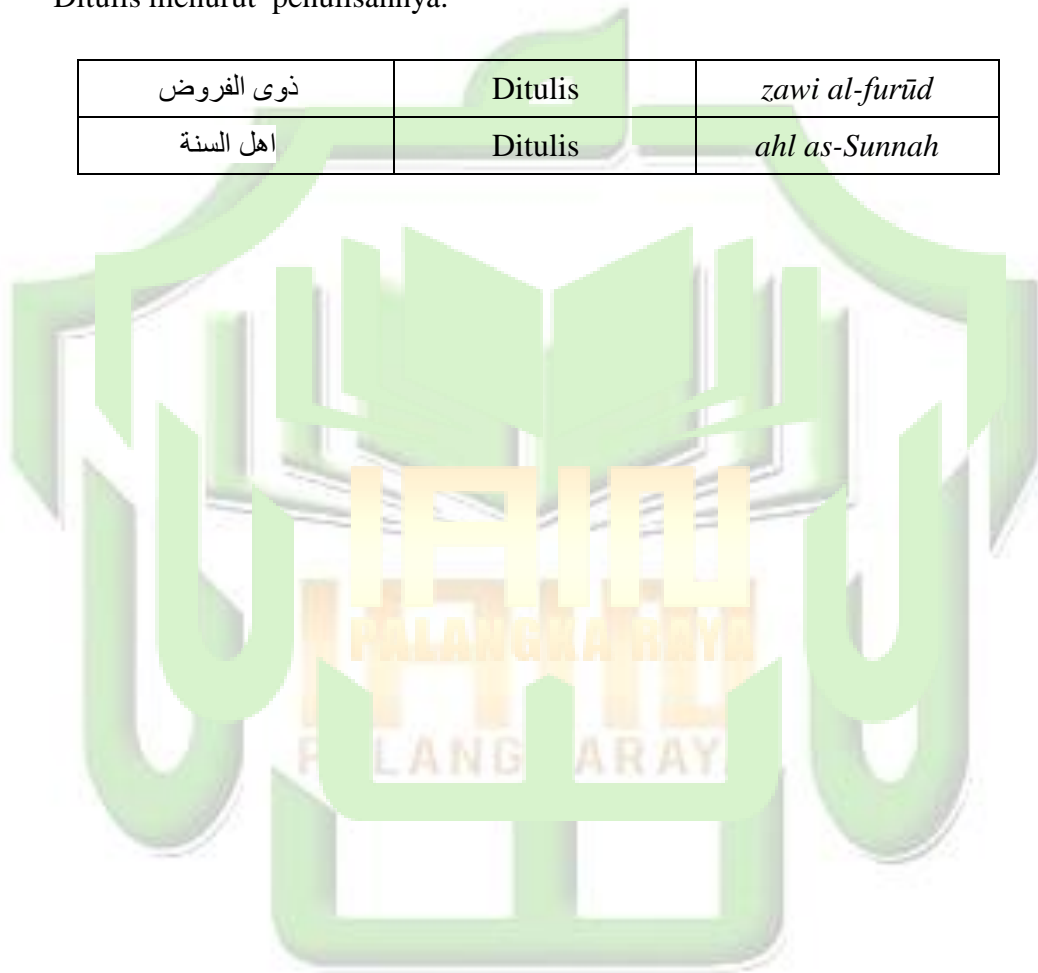
2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
NOTA DINAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
PERNYATAAN ORISINALITAS	ix
MOTTO	x
PERSEMBAHAN	xi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Batasan Masalah.....	8
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kerangka Teori dan Konsep.....	15
1. Teori <i>Survive</i>	15

2. Teori <i>Disruptive Innovation</i>	20
C. Kerangka Pikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian	28
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	29
C. Subjek dan Objek	30
D. Teknik Pengumpulan Data	31
E. Pengabsahan Data	36
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA.....	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Gambaran Subjek dan Informan Penelitian	41
C. Deskripsi Penelitian	42
1. Strategi Bertahan Agen Tiket Pesawat Lokal PT. Adiatama Tour and Travel dan PT. Metro Tri Nusantara, PT. Green Pelangi, CV. Mekatour dan PT. Bhuapala Travel Ditengah Perkembangan <i>Travel Online</i>	43
2. Inovasi Yanag Dilakukan Para Pelaku Bisnis Agen Tiket Pesawat Lokal PT. Adiatama Tour and Travel dan PT. Metro Tri Nusantara, PT. Green Pelangi, CV.Mekatour dan PT. Bhuapala Travel Ditengah Perkembangan <i>Travel Online</i>	70
D. Analisis Penelitian.....	70
1. Strategi Bertahan Agen Tiket Pesawat Lokal PT. Adiatama Tour and Travel dan PT. Metro Tri Nusantara, PT. Green Pelangi, CV. Mekatour dan PT. Bhuapala Travel Ditengah Perkembangan <i>Travel Online</i>	79
2. Inovasi Yanag Dilakukan Para Pelaku Bisnis Agen Tiket Pesawat Lokal PT. Adiatama Tour and Travel dan PT. Metro Tri Nusantara, PT. Green Pelangi, CV.Mekatour dan PT. Bhuapala Travel Di tengah Perkembangan <i>Travel Online</i>	82

BAB V PENUTUP..... 88

A. Kesimpulan..... 88

B. Saran..... 88

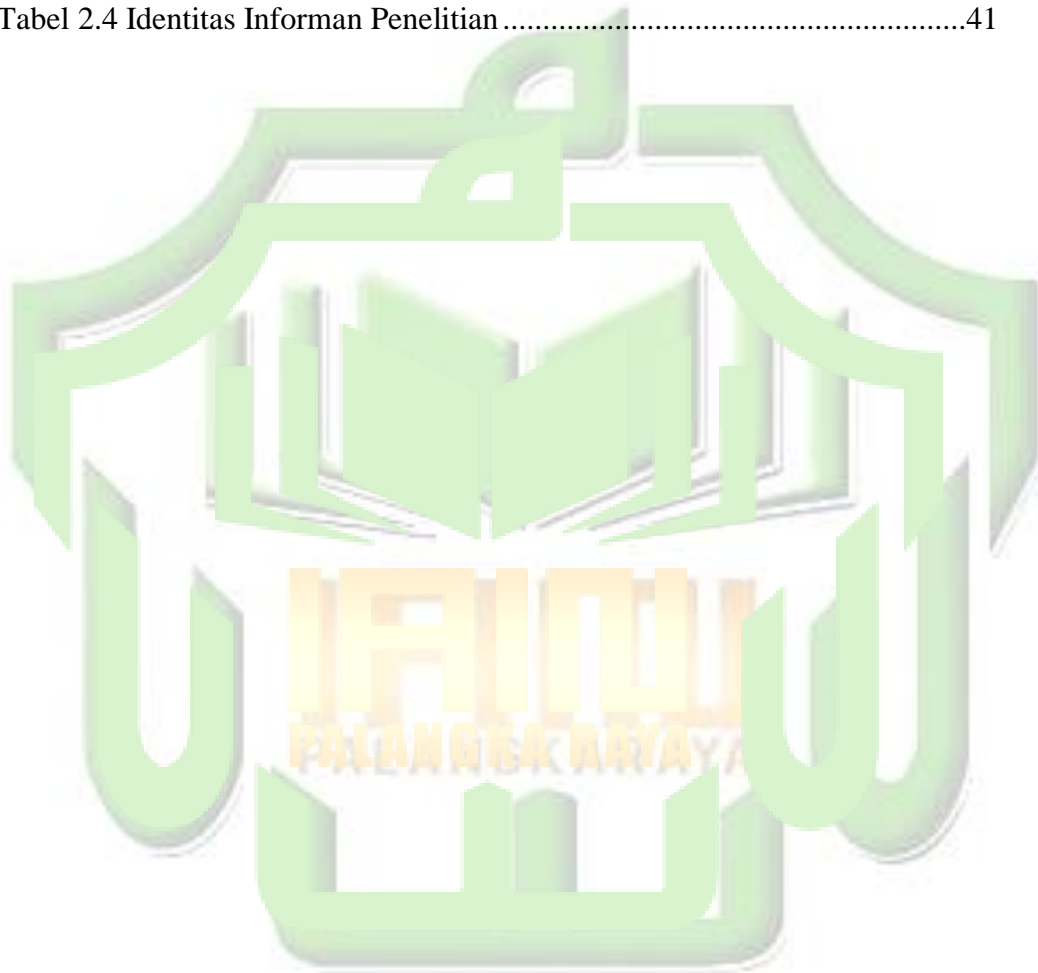
DAFTAR PUSTAKA 90

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Penelitian Terdahulu	14
Tabel 2.2 Kerangka Pikir	27
Tabel 2.3 Identitas Subjek Penelitian.....	41
Tabel 2.4 Identitas Informan Penelitian	41



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin canggih tidak dapat dibendung oleh apa pun, maka dari itu hadirilah suatu inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis yang bertujuan memberikan kemudahan serta menawarkan harga tiket pesawat yang murah kepada masyarakat dalam pemesanan serta pembelian tiket pesawat yang kini dikenal dengan istilah *travelonline*. Aktivitas perekonomian seperti penjualan dan pembelian tiket pesawat secara *online* ini tidak ada pertemuan secara langsung antara penjual dan pembeli karena cukup dengan menggunakan *smartphone* atau komputer yang terkoneksi internet maka pemesanan serta pembelian tiket pesawat sudah dapat dilakukan secara *online* dan praktis.

Bisnis agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya saat ini mulai mengalami penurunan pemesanan tiket pesawat, permasalahan ini mengakibatkan penurunan pendapatan. Penurunan pemesanan yang terjadi ini tidak hanya berdampak pada penurunan pendapatan saja bahkan bisnis penjualan tiket pesawat pada beberapa agen tiket di Kota Palangka Raya mengalami kebangkrutan. Pernyataan ini berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber, “menyatakan bahwa terdapat bisnis agen tiket pesawat lokal yang tidak mampu beroperasi lagi dikarenakan para pemilik bisnis agen tiket pesawat lokal ini tidak mampu

bersaing dengan *travelonline* di tengah kuatnya arus perkembangan *travelonline*.”¹Travel *online* seperti *traveloka.com*, *pegi-pegi.com*, *nusatrip.com*, *tiket.com*, *WeGo.com* serta *travel online* lainnya dianggap sebagai faktor penyebab berkurangnya pemesanan tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal yang diikuti dengan penurunan minat masyarakat untuk membeli tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal.

Terdapat kelebihan dan kekurangan baik masyarakat yang melakukan pemesanan tiket pesawat maupun para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal. Adapun kelebihan dari agen tiket pesawat lokal salah satunya ialah keamanan dalam bertransaksi karena apabila membeli tiket pesawat langsung ke tempat agen tiket pesawat loka transaksi dapat dilakukan secara langsung tidak perlu membayar lewat ATM, internet dan sebagainya. Selanjutnya mengenai kekurangan dari agen tiket pesawat lokal bagi pebisnis yang ingin menjalankan usaha penjualan tiket pesawat diantaranya ialah perlunya tempat/ruko untuk bisnis penjualan tiket pesawat ini. Untuk pembeli yang lebih memilih membeli tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal merupakan pelanggan yang telah lama berlangganan sebelum hadirnya *travel online*, kurang memahami penggunaan aplikasi *travel online* sehingga mereka pun lebih memilih memesan ataupun membeli tiket pesawat pada agen tiket pesawat lokal.

Berdasarkan harga tiket pesawat yang ditawarkan pada *travel online* dengan agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya terkadang

¹Observasi awal dan wawancara dengan Bapak RD karyawan agen tiket pesawat lokal PT. Bhuapala Persada Travel, 10 Maret 2020.

terjadi perbedaan dan kesamaan. Perbedaan itu seperti harga tiket pesawat yang lebih murah dibandingkan harga yang diberikan pada agen tiket pesawat lokal. Pada saat peneliti melakukan observasi pada salah satu agen tiket pesawat lokal dan melakukan sedikit wawancara dengan karyawan agen tiket tersebut maka didapatkan pernyataan dari karyawan tersebut bahwa “untuk harga tiket pesawat dari Kota Palangka Raya menuju Kota Jakarta dikenakan harga sebesar Rp.725.000, kalau harga tiket pesawat cepat berubahnya bisa hitungan jam bisa langsung berubah lagi, kalau harga memang berbeda antara harga tiket pesawat di *travel online* sama di agen tiket, kalo di agen ini memang sedikit lebih mahal.”²

Peneliti kemudian melakukan observasi lagi ke tempat agen tiket pesawat lokal berikutnya dan dilakukan wawancara dengan salah satu pemilik agen tiket pesawat lokal yang berpendapat sebaga berikut: “adanya *travel online* mengakibatkan penurunan pendapatan sebesar 70% dan penurunan jumlah pemesan tiket pesawat setiap harinya, padahal sebelum adanya *trave lonline* pendapatan tidak menurun seperti yang terjadi setelah adanya *travel online*”.³

Agen-agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya ini banyak yang belum bisa melakukan perubahan sistem pemesanan serta penjualan tiket pesawat dengan menggunakan aplikasi seperti aplikasi *travel online*, sebagaimana observasi dan wawancara peneliti dengan salah satu pemilik

²Observasi awal dengan karyawanagen travel tiket pesawat, Kota Palangakaraya, 08 Agustus 2019.

³Observasi awal dengan Ibu DP pemilik PT. Metro Tri Nusantara Raya agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya, 27 Desember 2019.

agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya mengenai inovasi berupa perubahan sistem penjualan tiket pesawat secara *online* mereka berpendapat sebagai berikut: “Kami sebagai pemilik agen tiket pesawat lokal mempunyai keinginan agar sistem penjualan tiket pesawat ini dapat dilakukan secara *online* seperti *travel online*, namun dengan keterbatasan dana yang kami miliki untuk membeli peralatan maka kami menunda rencana tersebut karena disebabkan mahalnya harga peralatan tersebut.”⁴

Adanya keterbatasan modal sehingga para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ini belum bisa membuat *website* atau dengan membuat aplikasi *online* maka dari itu, pemilik agen tiket pesawat lokal ini pun harus melakukan strategi-strategi bertahan (*survive*) agar bisnis yang sudah lama dijalankan tetap berjalan. Melakukan strategi bertahan berarti sebuah perusahaan yang menjalankan suatu bisnis harus dapat beradaptasi dengan perkembangan, misalnya saja perkembangan teknologi seperti sekarang ini telah hadir aplikasi *travel online* sebagai suatu inovasi yang memberikan kemudahan untuk masyarakat terkhusus bagi masyarakat yang melakukan perjalanan menggunakan transportasi pesawat terbang.

Konsep strategi adaptasi ekonomi merupakan salah satu sebagai suatu cara, yang dilakukan oleh masyarakat untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dalam lingkungan baik dalam hal sosial maupun ekonomi. Manusia beradaptasi dilakukan agar dapat menghadapi

⁴Observasi awal dengan Ibu DP pemilik PT. Metro Tri Nusantara Raya agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya, 27 Desember 2019.

lingkungan dan kondisi sosial yang berubah-ubah agar tetap bertahan.⁵ Selain melakukan strategi-strategi bertahan maka para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ini pun dapat berinovasi yaitu dengan menemukan suatu ide dan kreativitas yang baru agar tidak kalah saing dengan *travel online*.

Dalam melakukan bisnis selain memperbaiki atau mengembangkan strategi-strategi bertahan, maka diperlukannya melakukan inovasi yang baru dan kreatif agar dapat memperbaiki bisnis yang dijalankan serta dapat memberikan kemudahan. Inovasi bertujuan agar bisnis yang dijalankan tetap bertahan lama dan dapat bersaing secara sehat dengan pelaku bisnis yang sama. Inovasi ini sendiri memiliki arti yakni sebuah ide baru yang didalamnya terdapat unsur pembeda (*distinct*) dan menunjukkan ide yang lebih baru dan lebih baik lagi dari sebelumnya agar memberikan kehidupan lebih mudah dan lebih sederhana untuk dijalani.⁶

Sebagaimana permasalahan yang dialami oleh agen-agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya dengan adanya *travel online* ini, maka pemilik bisnis agen tiket pesawat lokal ini harus dapat menyesuaikan dengan kemajuan teknologi agar bisnis agen tiket pesawat lokal yang dijalanannya tetap bertahan di tengah kehadiran *travel online*.

⁵Titi Purwanti, “Strategi Bertahan (Survival Strategy) Pedagang Awul-Awul Di Kecamatan Ungaran Kabupaten Semarang”, Skripsi: Semarang, Universitas Negeri Semarang, 2016, h. 15.

⁶Supriyanto, *How to become a succesful entrepreneur*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, h. 56-58.

Mengenai harga tiket pesawat yang ditawarkan oleh *travel online* ini terkadang lebih murah dibandingkan dengan harga yang ditawarkan di agen tiket pesawat lokal. *Travel online* seperti traveloka, pegi-peg, nusatrip, tiket, dan WeGo.com ini berani memberikan potongan harga atau promo untuk setiap pembelian tiket pesawat. Selain harganya murah kemudahan untuk memesan pun dapat dirasakan ketika menggunakan *travel online*. Hal ini menyebabkan peningkatan permintaan masyarakat, sebab dengan murahnya harga tiket pesawat yang ditawarkan serta kemudahan yang diberikan oleh *travel online* maka, masyarakat pun lebih memilih membeli tiket pesawat melalui *travel online* dibandingkan membeli di agen tiket pesawat lokal.

Permasalahan seperti inilah yang berpotensi merusak eksistensi bisnis agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya, maka dari itu pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya harus berani untuk bisa melakukan strategi-strategi yang jitu seperti dengan mengikuti perkembangan teknologi yakni dengan melakukan promosi melalui media sosial atau dapat memanfaatkan kecanggihan teknologi seperti sekarang ini sehingga hadirnya media sosial, misalnya saja media sosial *whatsapp* yang dapat digunakan sebagai sarana untuk penjualan dan pemesanan tiket pesawat pada sebuah agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya ini.

Beranjak dari pemaparan permasalahan diatas maka peneliti ingin mengetahui secara mendalam bagaimana keberadaan agen tiket pesawat lokal khususnya yang berada Di Kota Palangka Raya semenjak adanya *travel online* dengan beraneka ragam nama *travel online* yang hadir sebagai salah satu inovasi terbaru dalam pemesanan tiket pesawat. Untuk lebih menspesifikasikan maka ditunjukkan lokasi penelitian yakni pada agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya Kalimantan Tengah dari uraian tersebut maka peneliti mengambil judul **“EKSISTENSI AGEN TIKET PESAWAT LOKAL DI KOTA PALANGKA RAYA DI TENGAH ARUS PERKEMBANGAN JASA TRAVEL ONLINE”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa strategi bertahan (*survive*) pada bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online*?
2. Bagaimana inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah kehadiran *travel online*?

C. Tujuan Penelitian

Dengan adanya permasalahan masalah diatas, tentu ada tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana strategi bertahan (*survive*) pada agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan agen tiket pesawat *online*.
2. Untuk menemukan inovasi baru yang dilakukan oleh para agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya dalam bertahan dengan adanya kehadiran *travel online*.

D. Batasan Masalah

Mengingat begitu luasnya pembahasan yang berhubungan dengan uraian di atas, maka penulis membatasi masalah di dalam skripsi ini sesuai dengan rumusan mengenai hal pokok yang terdapat dalam rumusan masalah. Batasan masalah yang dikemukakan pada penelitian ini yaitu hanya dikhususkan agen tiket pesawat lokal *offline* untuk penjualan tiket pesawat tepatnya agen tiket pesawat di Kota Palangka Raya.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Memperkaya khazanah keilmuan di lingkungan IAIN Palangka Raya khususnya jurusan Ekonomi Islam. Sebagai bahan pengkajian

Eksistensi Agen Tiket Pesawat Lokal di Kota Palangka Raya ditengah Arus Perkembangan *Travel Online*.

2. Kegunaan Praktis
 - a. Sebagai solusi inovatif bertahan bagi bisnis agen tiket pesawat lokal di tengah guncangan pesaing *travel online*.
 - b. Menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitian dengan melihat permasalahan dari sudut pandang berbeda.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I, Pendahuluan. Memuat tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II, Deskriptif Teoritik. Pada bab ini berisi tentang teori mengenai teori manajemen strategi pemasaran dan teori *disruptive innovation* konsep *travelonline* dan agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya sebagai teori penguat atau pendukung yang membentuk suatu paradigma terkait penelitian ini. Bagian dari telaah pustaka itu sendiri termasuk di dalamnya penelitian terdahulu yang teori dan konsep serta kerangka pikir.

Bab III, Metode Penelitian. Pada bab ini tentang rencana atau rancangan penelitian yang dilakukan. Adapun bagian didalamnya yaitu

waktu dan tempat penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, pengabsahan data dan teknik analisis data. penelitian terhadap seluruh data yang didapat.

Bab IV, Hasil Penelitian dan Pembahasan. Pada bab ini akan dipaparkan data-data hasil penelitian secara rinci dan menyeluruh. Adapun data-data yang diuraikan pada bab ini adalah fakta sebenarnya dan benar-benar bersumber dari lokasi penelitian dan berisi tentang analisis dari penelitian terhadap seluruh data yang didapat dari lokasi penelitian. Data tersebut dibandingkan dalam kerangka teori. Sekaligus menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yakni; *pertama*, strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya dan *kedua*, inovasi yang dilakukan pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ditengah arus perkembangan *travel online*.

Bab V, Penutup. Pada bab ini merupakan uraian akhir dari penelitian yang dilakukan. Bab ini terbagi atas bagian kesimpulan dan saran dari peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Eksistensi Agen Tiket Pesawat Lokal Di Kota PalangkaRaya Ditengah Arus Perkembangan *Travel Online*”. Sebagai bahan pendukung penelitian, peneliti melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sehingga dengan adanya penelaahan ini peneliti dapat mengetahui persamaan dan perbedaan antara penelitian yang akan diteliti oleh peneliti dengan penelitian yang terdahulu. Adapun penelitian yang terkait dengan penelitian peneliti yang diantaranya sebagai berikut:

1. **Shitta** (2018) dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatra Utara Medan dengan judul skripsi “Pengaruh Gaya Hidup Dan Faktor Psikologis Generasi Z Terhadap Peluang Usaha Industri *Travel Agent Online* (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sumatra Utara)”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif asosiatif, yakni menghubungkan dua variabel atau lebih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara serentak gaya hidup dan faktor psikologis Generasi Z berpengaruh positif dan signifikan terhadap peluang usaha industri travel agent online. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas

yang terdiri dari variabel gaya hidup dan faktor psikologis secara serentak berpengaruh signifikan terhadap variabel peluang usaha.⁷

2. Buky Sudrajat (2012) dari program studi manajemen bisnis Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia dengan judul skripsi “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pesawat Secara *Online* Di Situs *Air Asia*.” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari analisis dalam penelitian ini ialah faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian seperti *intelligence*, *design*, *choice*, *cost saving*, dan *time saving* berpengaruh positif terhadap *satisfaction*.⁸

3. Rafif Andyka Dzulfqar (2016) dari program studi industri perjalanan jurusan perjalanan, Sekolah Tinggi Pariwisata dengan judul skripsi “Pengaruh *Online Travel Agent* Terhadap *Travel Agent Konvensional* Di Kota Bandung”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kemunculan *online travel agent* inilah telah merubah peran *travel agent* tradisional secara signifikan sehingga *travel agent* mengalami

⁷Shitta, Pengaruh Gaya Hidup dan Faktor Psikologis Generasi Z Terhadap Peluang Usaha Industri Travel Agent Online (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara), Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan, 2018.

⁸Buky Sudrajat, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pesawat Secara Online Di Situs Air Asia, Skripsi Universitas Indonesia, Jakarta, 2012.

penurunan pendapatan dari penjualan tiket pesawat mereka terutama untuk travel agent skala kecil.⁹

4. Muhammad Taufiq Fathoni (2019) dari jurusan manajemen bisnis syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta dengan judul skripsi “Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Niat Beli *Online* Melalui Variabel Intervening Citra Merek Di Traveloka Pada Mahasiswa FEBI IAIN Surakarta Angkatan 2016-2017.” Metode yang digunakan ialah metode kuantitatif. Hasil dari ini menyatakan bahwa 1. Daya tarik iklan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli (Y), 2. Daya tarik iklan (X) berpengaruh positif signifikan terhadap citra merek (Z), 3. Citra merek (Z) berpengaruh positif signifikan terhadap niat beli (Y). 4. Disamping itu citra merek (Z) mampu memediasi hubungan daya tarik iklan terhadap niat beli.¹⁰

Empat penelitian terdahulu diatas untuk penelitian yangpeneliti lakukan lebih mengarah kepadaEksistensi Agen Tiket Pesawat Lokal Di Kota Palangka Raya Di tengah Arus Perkembangan *Travel Online*, lebih khususnya penelitian inifokus pada bagaimana strategi-strategi bertahan (*survival*), serta inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal khususnya yang berada Di Kota Palangka Raya. Dari keempat penelitian terdahulu ini peneliti jadikan sebagai bahan referensi

⁹Rafif Andyka Dzulfiqar, Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Travel Agent Konvensional Di Kota Bandung, Skripsi Sekolah Tinggi Pariwisata, Bandung, 2016.

¹⁰Muhammad Taufiq Fathoni, Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Niat Beli Online Melalui Variabel Intervening Citra Merek Di Traveloka Pada Mahasiswa Febi IAIN Surakarta Angkatan 2016-2017, Skripsi IAIN Surakarta, Surakarta, 2019.

mengenai perkembangan *travel online* dan pengaruh kehadirannya *travel online* khususnya bagi para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal agar dapat melakukan melakukan strategi-strategi bertahan dan dapat melakukan sebuah inovasi ditengah persaingan dengan *travel online* ini.

Tabel 2.1

Indikator Perbedaan Penelitian

Nama	Indikator	
	Judul	Tujuan
Shitta	Pengaruh Gaya Hidup dan Faktor Psikologis Generasi Z Terhadap Peluang Usaha Industri Travel Agent Online (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara). Metode kualitatif asosiatif.	Mengetahui secara serempak pengaruh gaya hidup dan faktor psikologis generasi Z terhadap peluang usaha di bidang industri <i>travel online</i> .
Buky Sudrajat	Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pesawat Secara Online Di Situs Air Asia. Metode deskriptif kuantitatif.	Melakukan identifikasi terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan khususnya di wilayah Jakarta dan sekitarnya dalam melakukan keputusan pembelian tiket pesawat secara online di situs AirAsia.
Rafif Andyka Dzulfiqar	Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Travel Agent Konvensional Di Kota Bandung. Metode penelitian kuantitatif.	Mengetahui pengaruh sebelum dan setelah kemunculan online travel agent terhadap travel agent konvensional di Kota Bandung.
Muhammad Taufiq Fathoni	Pengaruh Daya Tarik Iklan terhadap Niat Beli Online melalui Variabel Intervening Citra Merek di Traveloka Pada Mahasiswa FEBI IAIN Surakarta Angkatan 2016-2017. Metode penelitian kuantitatif.	Menguji pengaruh daya tarik iklan (X) terhadap niat beli (Y), serta apakah pengaruh tersebut dimediasi oleh citra merk (Z) atau tidak.

Sumber : Dibuat oleh Penulis, 2019

B. Kerangka Teori dan Konsep

1. Teori *Survive*

Semua aktivitas kehidupan perlu dilakukan berdasarkan perencanaan yang baik termasuk perencanaan melakukan strategi-strategi bertahan. Islam merupakan agama yang memberikan sintesis dan rencana yang dapat direalisasikan melalui rangsangan dan bimbingan. Perencanaan serta strategi bertahan dilakukan tidak lain dengan memanfaatkan darikarunia Allah SWT secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu, dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan masyarakat serta nilai kehidupan yang berubah-ubah. Dalam arti luas, perencanaan menyangkut persiapan menyusun rancangan untuk setiap kegiatan ekonomi.

Konsep modern tentang perencanaan, yang harus dipahami dalam arti terbatas, diakui dalam islam. Perencanaan seperti itu mencakup pemanfaatan sumber yang disediakan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan sebaik-baiknya untuk kehidupan dan kesenangan manusia.¹¹ Hal ini berhubungan dengan merencanakan melakukan strategi-strategi bertahan yang tentunya harus dilakukan sebagaimana yang telah disebutkan dalam Al-Qur'an selain melakukan perencanaan strategi bertahan maka setiap manusia diharuskan dapat merubah kondisi, seperti melakukan strategi-

¹¹Nurul Mubarak dan Eriza Yolanda Maldina, Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista, I-Economic, Vol.3, No 1, Juni 2017, h. 79.

strategi bertahan dalam berbisnis sehingga bisnis atau usaha yang dijalankan tetap bertahan di tengah persaingan-persaingan dengan bisnis atau usaha yang lebih maju, lebih terkenal di dalam negeri hingga di luar negeri. Melakukan strategi bertahan atau *survive* di tengah suatu kondisi yang sulit hal ini menunjukkan bahwa pelaku bisnis atau usaha merubah kondisi atau keadaan sulit seperti saat mengalami penurunan bisnis yang dijalankan baik penurunan pendapatan, penjualan dan sebagainya. Keharusan suatu kaum atau manusia diharuskan merubah keadaan atau kondisi yang dialami sebagaimana dalam firman Allah SWT:

QS. Ar-Ra'd ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا لِأَنفُسِهِمْ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”¹²

Maksud dari ayat Al-Qur'an tersebut menerangkan bahwa Tuhan tidak akan merubah keadaan suatu kaum, selama mereka tidak mau merubah kondisi sebab-sebab kemunduran mereka. Berdasarkan penjelasan ayat di atas maka strategi bertahan menurut perspektif bisnis Islam ialah dalam berbisnis ketika terjadinya suatu keadaan atau kondisi sebab-sebab kemunduran maka umat Islam

¹²Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemah, Jakarta Timur: CV Darus Sunnah, 2012, h.250.

dapat merubah kondisi sulit yang sedang dialami sebab apabila tidak melakukan merubah kondisi atau nasib maka bisnis yang dijalankan akan mengalami kebangkrutan hal ini dapat dieliminir dengan melakukan strategi bertahan yang unik, menarik dan tentunya tidak melanggar dalam bermuamalah dan tetap berpedoman pada Al-Quran maupun hadis.

Survive merupakan teori yang menjelaskan mengenai strategi bertahan yang dilakukan oleh masyarakat saat terjadinya suatu kondisi tertentu. Strategi merupakan sesuatu hal yang menetapkan arah kepada manajemen di dalam bisnis serta menunjukkan tentang bagaimana mengidentifikasi suatu kondisi untuk memberikan keuntungan yang terbaik agar dapat memenangkan persaingan di dalam pasar.¹³ *Survival* berasal dari bahasa inggris *survive* atau *to survive* yang artinya bertahan. *Survival* dapat juga diartikan sebagai upaya untuk mempertahankan hidup dan keluar dari keadaan yang sulit maka dari itu diperlukan perjuangan untuk hidup. Dalam pengertian yang lain, *survival* adalah suatu kondisi dimana seseorang atau kelompok orang dari kehidupan normal (masih sebagaimana direncanakan) baik tiba-tiba atau

¹³Y. Sri Susilo, “Strategi Bertahan Industri Makanan Skala Kecil Pasca Kenaikan Harga Pangan Dan Energi Di Kota Yogyakarta”, *Ekuitas*, Vol. 14, No. 2, Juni 2010, ISSN 1411-0393, h. 230.

disadari masuk dalam situasi tidak normal (diluar garis rencananya).¹⁴

Berdasarkan pengertian strategi dan *survival* atau *survive* diatas maka dapat disimpulkan, bahwa yang dimaksud dengan strategi bertahan (*survive*) ialah suatu cara jitu yang telah direncanakan dan disusun dengan baik yang dapat dilakukan oleh suatu masyarakat agar tetap bertahan hidup di tengah suatu kondisi yang datang secara tiba-tiba pada kehidupan masyarakat tersebut.

Teori ini pun menurut pandangan para ahli seperti James C. Scott. James C.Scott mengemukakan pendapatnya dengan menjelaskan bagaimana strategi bertahan hidup yang dilakukan oleh masyarakat miskin, serta memandang bahwa terdapat dua hingga tiga cara yang dilakukan masyarakat miskin untuk bertahan hidup, diantaranya yakni;

- a. Mengurangi pengeluaran untuk pangan dengan jalan makan hanya sekalisehari dan beralih ke makanan yang mutunya lebih rendah
- b. Menggunakan alternatif subsistem yakni swadaya yang mencakup kegiatan seperti berjualan kecil-kecilan, bekerja sebagai tukang, sebagai buruhlepas, atau melakukan migrasi untuk mencari pekerjaan.

¹⁴M. Andhika Ferry Pradana, “Mekanisme Survival Pemilik Wisma (Studi Deskriptif Tentang Mekanisme Survival Pemilik Wisma Menengah Kebawah di Gang Dolly Pasca Penutupan Lokalisasi Dolly)”, Jurnal Universitas Airlangga, Semester genap 2016-2017, h.9.

- c. Meminta bantuan dari jaringan sosial seperti sanak saudara, kawan-kawansedesa, atau memanfaatkan hubungan dengan pelindungnya (patron), dimana ikatan patron dan kliennya (buruh) merupakan bentuk asuransi di kalangan petani. Patron menurut definisinya ialah orang yang berada dalam posisi untuk membantu klien-kliennya.¹⁵

Berdasarkan pernyataan dari James C. Scott di atas mengenai strategi-strategi bertahan yang dapat dilakukan oleh masyarakat kalangan bawah agar tetap bertahan hidup pada suatu kondisi, hal ini secara konteks memang berbeda dengan mekanisme strategi bertahan yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal khususnya yang berada di Kota Palangka Raya. Para pelaku bisnis agen tiket pesawat pun harus melakukan strategi-strategi bertahan yang jitu agar tetap bertahan dan eksis di tengah kondisi persaingan dengan *travel online* yang telah maju dan dikenal oleh masyarakat secara luas, baik dalam negeri maupun luar negeri.

Menurut Dharmawan, *survive* ini sama dengan konsep strategi untuk bertahan hidup. Strategi ini sendiri mencakup seperti: adanya pilihan, memberikan perhatian pada suatu pilihan dan mengurangi perhatian pada pilihan yang lain, merencanakan strategi yang mantap, ketidakpastian (posisi) yang dihadapi seseorang dapat

¹⁵Mekanisme *Survival* Buruh *Outsourcing* (Studi Deskriptif Tentang Strategi Bertahan Hidup Buruh *Outsourcing* Di Sidoarjo)

dieliminir, serta harus ada sumber daya dan pengetahuan sehingga seseorang bisa membentuk dan mengikuti berbagai strategi yang berbeda.¹⁶

2. Teori *Disruptive Innovation*

Ekonomi syariah ialah salah satu cabang ilmu pengetahuan yang memandang, menganalisis, serta menyelesaikan permasalahan-permasalahan ekonomi dengan cara-cara Islami. Ekonomi syariah tidak hanya merupakan kegiatan atas dasar pemenuhan kebutuhan material oleh individu atau komunitas muslim saja, akan tetapi juga merupakan perwujudan ajaran Islam dalam perilaku ekonomi. Dalam artian, ekonomi Islam merupakan konsekuensi logis dari implementasi ajaran Islam secara kaffah.¹⁷ Disimpulkan bahwa ekonomi Islam merupakan suatu ilmu yang mengajarkan kepada manusia bahwa suatu kegiatan yang berhubungan dengan muamalah seperti transaksi jual beli barang atau jasa harus berpedoman dengan yang telah dijelaskan dalam Al-Quran maupun hadis agar mendapatkan kebahagiaan serta kemenangan di dunia maupun di akhirat.

Dalam perkembangan berbisnis maka diperlukan melakukannya sebuah inovasi. Hal ini bertujuan agar usaha atau

¹⁶M. Andhika Ferry Pradana, “Mekanisme Survival Pemilik Wisma (Studi Deskriptif Tentang Mekanisme Survival Pemilik Wisma Menengah Kebawah di Gang Dolly Pasca Penutupan Lokalisasi Dolly)”,..., h.10.

¹⁷Muhammad dan Rahmad Kurniawan, Visi dan Aksi Ekonomi Islam (Kajian Spirit Ethico-Legal atas Prinsip Praktek Bank Islam Modern, Malang: Intimedia, 2014, h. 19-20.

bisnis yang dijalankan dapat berkembang misalnya berinovasi dengan memanfaatkan teknologi yang sekarang semakin canggih dan modern. Akan tetapi, inovasi yang dilakukan haruslah sesuai dengan syariat-syariat dalam ekonomi Islam. Hal ini bertujuan agar tidak semata-mata untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya tetapi harus dipandang sebagai proses ibadah dalam mendekati diri kepada Allah SWT¹⁸. Inovasi yang di dalamnya terdapat nilai-nilai perubahan yang tidak membosankan, pola-pola *new normal*, atau pola-pola baru, maka inovasi atau perubahan terkait dengan suatu ayat Al-Qur'antentang perubahan yang artinya ialah “*Sesungguhnya Allah tidak mengubah kondisi (nasib) suatu kaum, sebelum mereka mengubah apa yang ada dalam diri mereka.*” Sebagaimana yang terdapat Dalam Qs. Ar-Ra'd ayat 11.

Islam merupakan agama yang sempurna. Hal ini dikarenakan agama islam didalamnya membahas nilai-nilai, etika, dan pedoman hidup secara komprehensif. Islam merupakan agama penyempurna agama-agama terdahulu serta dapat mengatur seluruh aspek kehidupan manusia baik persoalan naqidah dalam bidang muamalah.¹⁹ Sekarang ini proses praktik kegiatan muamalah terus mengalami perkembangan. Sebelumnya, praktik muamalah dilakukan dengan adanya pertemuan secara langsung antara penjual

¹⁸Makhrus dan Putri Dwi Cahyani, “*Konsep Islamicpreneurship Dalam Upaya Mendorong Praktik Bisnis Islami*,” *Islamadina, Jurnal Pemikiran Islam*, Vol. XVIII, No. 1, Maret 2017, h. 4.

¹⁹Ahmad Dakhoir dan Itsla Yunisva Aviva, *Ekonomi Islam dan Mekanisme Pasar*, LaksBang PRESSindo, Surabaya: 2017, h. 1.

dengan pembeli namun, seiring dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi maka praktik muamalah ini telah berkembang menjadi pasar tidak langsung atau dapat dilakukan dengan tidak bertemu secara langsung antara penjual dengan pembeli. Wasilah yang dipergunakan adalah media *online* serta kemajuan teknologi digital.²⁰

Perkembangan teknologi sekarang ini sangatlah cepat melalui teknologi saat ini yang mengalami kemajuan memiliki manfaat yang dapat dirasakan oleh penggunanya, misalnya saja ketika ingin berpergian menggunakan transportasi pesawat terbang haruslah membeli tiket pesawat terlebih dahulu dengan kemajuan teknologi ini maka pembelian tiket pesawat dapat dipesan atau dibeli dengan menggunakan aplikasi *travel online* di *smartphone* dengan begitu akan memudahkan bagi para orang-orang yang cepat membeli tiket pesawat.

Disruption may be driven by a number of factors, of which five specific dimensions can be identified: Cost , new technologies and or processes make old ones uncompetitive in terms of production cost, as the new ones are so cheap that old ones become unprofitable. Quality, new technologies and or processes raise the quality of products or services to a level that makes the old ones uncompetitive. Customers, significant changes in consumer or business customer

²⁰Muhammad Syamsudin, *Revolusi Industri 4.0 dan Perkembangan Akad Muamalah*, <https://islam.nu.or.id/post/read/92425/revolusi-industri-40-dan-perkembangan-akad-muamalah> Online pada tanggal 2 April 2020, pukul; 21:35 WIB.

*preferences make previous products or services unattractive relative to new ones. Regulation, new laws or regulations no longer permit old ways of working, for example environmental or labour protection regulations designed to improve social conditions. Resources, previously important resources are no longer readily available for a variety of reasons ranging from exhaustion of natural resources to trade blockades.*²¹

Maksud dari penjelasan tersebut ialah disrupsi atau gangguan didorong sejumlah faktor, dimana faktor-faktor tersebut terdapat lima dimensi yakni terdiri dari biaya, kualitas, pelanggan, peraturan dan sumber daya. Kelima dimensi ini memberikan perubahan dari yang lama menjadi baru misalnya saja dari segi biaya maka adanya disrupsi teknologi atau proses baru membuat yang lama tidak kompetitif dalam hal produksi karena yang baru sangat murah sehingga yang lama tidak menguntungkan.

Disruptive Innovation, dalam bahasa Indonesia yang disadur diartikan yakni inovasi yang mengacau atau inovasi yang mengganggu. Kata mengganggu pada konteks ini tidak dapat diambil maknanya secara bebas begitu saja. Maksud dari kata mengganggu disini ialah berarti perkembangan teknologi yang baru, atau dapat

²¹Carla Millar, Martin Lockett and Ted Ladd, *Disruption: Technology, Innovation and Society*, *Technological Forecasting and Social Change an International Journal*, 2018, h. 2.

bermakna yang berarti munculnya inovasi teknologi baru akan mengganggu keberadaan teknologi yang lama.

Disruptive Innovation dipopulerkan dengan istilah teknologi yang mengganggu. Istilah ini diperkenalkan oleh Clayton M. Christensen, Christensen memperkenalkan inovasi yang mengganggu sebagai gangguan oleh pendatang baru. Pendatang baru tersebut berkompetisi dengan perusahaan yang sudah lama dan sudah mapan. Teknologi yang mengganggu kemudian menjadi inovasi yang muncul bukan karena tidak disengaja. Inovasi yang mengganggu muncul sebagai jawaban atas penggunaan teknologi terbaru untuk perusahaan atau organisasi.²²

Renald Kasali juga berpendapat *Disruption* adalah sebuah inovasi, yang akan menggantikan seluruh sistem lama dengan cara-cara baru.²³ Pada masa-masa awal, Christensen lebih banyak mengulas tentang inovasi teknologi, misalnya *steel minimills*, pabrik-pabrik baja ukuran mini yang mendisrupsi pabrik baja *integrated* dengan produk *low quality rebar* dan *mainframe* komputer. Seperti pabrik besi baja Krakatau *Steel* yang kehadirannya begitu dominan di kota Cilegon, Banten, sejak 1960-an. Tanpa Krakatau *Steel*, saat itu Cilegon adalah kota mati. Namun, sekarang Krakatau *Steel*

²²Elizabeth J. Altman and Jonathan E. Palmer, “*Disruptive Innovation: An Intellectual History and Directions for Future Research*” *Journal of Management Studies*, Harvard Business School, Juni 2018, h. 1. Lihat juga di Johanis Oahitmur, “*Disrupsi: Tantangan bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Peluang bagi Lembaga Pendidikan Tinggi*”, PPE-UNIKA ATMA JAYA, Vol: 23 No. 02, Desember 2018, h.143-145.

²³Agustina Eunike, dkk., *Disruption*, *Bulletin: Industrial Management Studio – Industrial Engineering - Brawijaya University*, Artikel Universitas Brawijaya, 2018, h.1.

sedang menanggung beban yang besar menghadapi industri besi baja dari Korea Selatan dan China yang sudah mendisrupsi diri mereka.²⁴

Maka dapat disimpulkan *disruptive innovation* ialah munculnya suatu inovasi baru yang menggantikan sistem lama menjadi sistem yang baru serta dapat memberikan kemudahan, seperti kesederhanaan, mudah, dan terjangkau. *Disruptive innovation* ini dapat juga dikatakan sebagai sebuah inovasi suatu produk atau layanan menjadi lebih mudah untuk diakses dan terjangkau bukan mengganti suatu produk atau layanan yang baik mengganti menjadi lebih baik lagi.

Schumpeter dalam artikel Edy Suandi Hamid berjudul “*Disruptive Innovation: Manfaat Dan Kekurangan Dalam Konteks Pembangunan Ekonomi*” memperkenalkan sebuah inovasi diantaranya sebagai berikut:

- 1) Memperkenalkan suatu barang (dapat diartikan yakni teknologi) baru.
- 2) Menggunakan cara baru dalam memproduksi barang.
- 3) Mengadakan reorganisasi dalam suatu perusahaan.
- 4) Memperluas pasar suatu barang ke daerah-daerah yang baru.
- 5) Mengembangkan sumber bahan mentah yang baru.

Pembaharuan yang diklasifikasikan oleh Schumpeter diatas terlihat bahwa hasil akhir yang ingin dicapai adalah efisiensi dan

²⁴Rhenald Kasali, *Disruption : Tak Ada yang Tak Bisa diubah Sebelum dihadapi Motivasi saja tidak cukup*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2018, h. 120.

efektifitas sebuah proses produksi. Perubahan yang dilakukan diharapkan mampu menambah nilai produk dengan menyederhanakan proses produksi itu sendiri. Proses tersebut pada dasarnya merupakan hal yang dilakukan oleh para pengusaha yang berinovasi.²⁵ Dapat disimpulkan berdasarkan pernyataan Schumpeter bahwa melakukan sebuah inovasi ialah dengan menyederhanakan suatu produksi atau sistem yang tujuan akhirnya ialah memberikan kemudahan, serta efektifitas.

C. Kerangka Pikir

Pemesanan serta pembelian tiket pesawat kini mudah untuk melakukannya, sebab sekarang ini telah hadir *travel online* yang dapat secara langsung memesan ataupun membeli tiket pesawat yang diinginkan melalui *smartphone* yang dimiliki saja. Maka dari itu, keberadaan agen tiket pesawat lokal di Palangka Raya saat ini pun mulai bergeser hal ini dikarenakan dengan adanya perkembangan jasa *travel online*. Kehadiran *travel online* ini mengakibatkan berkurangnya minat masyarakat untuk memesan tiket pesawat melalui sebuah agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya.

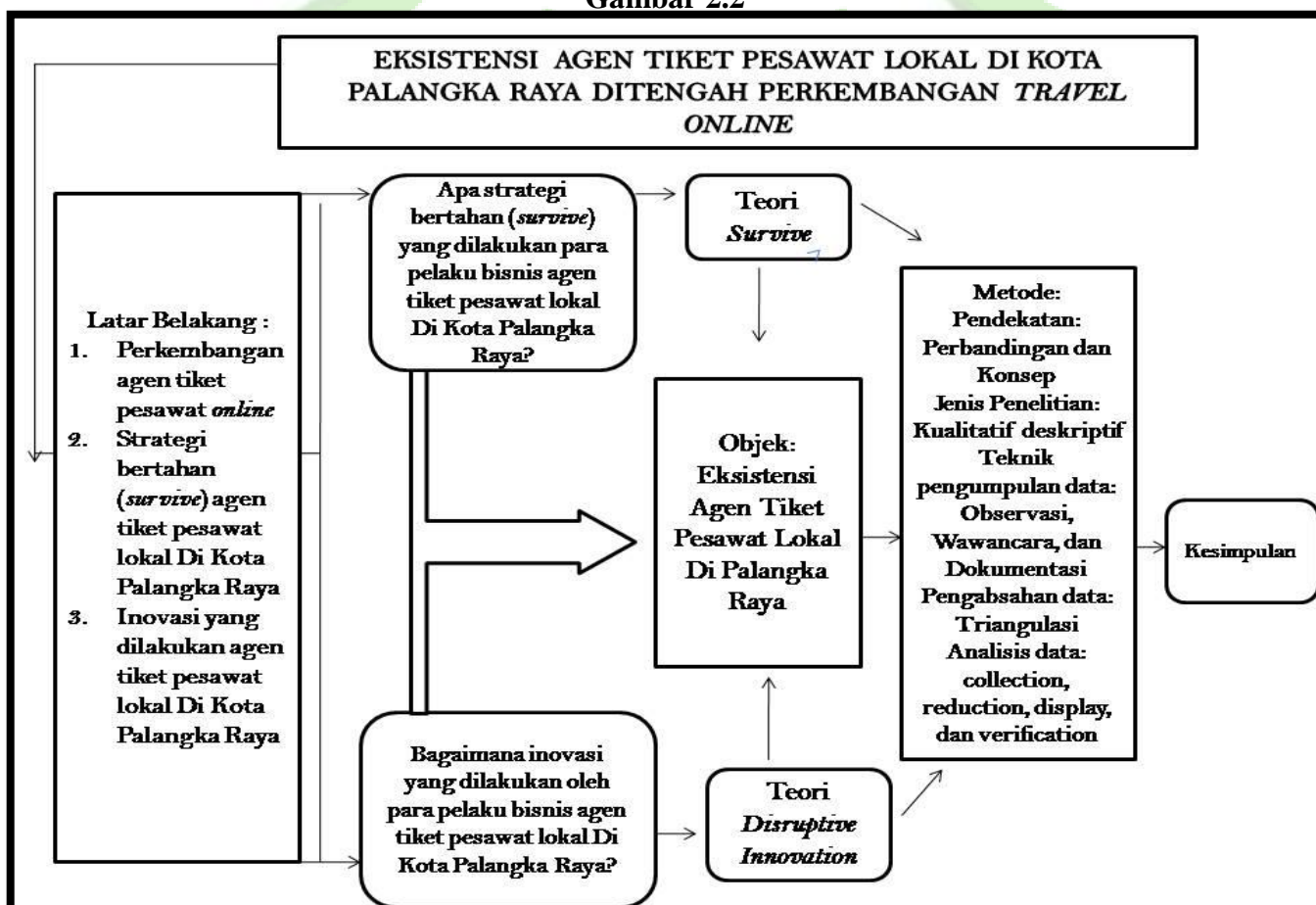
Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka, para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya diharapkan agar dapat melakukan strategi-strategi bertahan (*survival*) dan dapat melakukan inovasi dengan memunculkan sebuah ide dan kreatifitas yang menarik.

²⁵Edy Suandi Hamid, “*Disruptive Innovation: Manfaat Dan Kekurangan Dalam Konteks Pembangunan Ekonomi*”, Universitas Islam Indonesia, h.2-5.

Serta dapat melakukan terobosan baru dan berbeda dari sistem sebelumnya agar bisnis agen tiket pesawat yang mereka jalankan bisa bersaing dengan *travel online* yang telah maju dan dikenal secara luas oleh masyarakat bagi pengguna *smartphone* seperti pada zaman millineal sekarang ini. Selain itu, agar bisnis agen penjualan tiket pesawat yang dilakukan tetap bertahan dan eksis di tengah perkembangan *travelonline*.

Untuk mempermudah kerangka pikir dalam penelitian ini, maka penulis mengilustrasikan dalam bentuk skema sebagai berikut:

Gambar 2.2



Diolah sendiri oleh peneliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan setelah judul skripsi ini disetujui oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya, serta telah diseminarkan dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian. Dengan perencanaan alokasi waktu 2 bulan penyusunan dan konsultasi proposal, penelitian dilapangan dan untuk mengumpulkan data serta penyusunan hasil penelitian.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di agen-agen tiket pesawat lokal Kota Palangka Raya, Provinsi Kalimantan Tengah. Dasar peneliti memilih agen tiket pesawat lokal sebagai lokasi penelitian adalah: karena saat ini keberadaan agen tiket pesawat lokal yang mulai kurang diminati oleh masyarakat untuk melakukan pembelian tiket pesawat semenjak kehadiran *travel online* atau aplikasi agen tiket pesawat *online* di Indonesia yang dapat digunakan dengan mudah, praktis, serta efisien.

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*).²⁶ dengan menggunakan metode penelitian kualitatif²⁷. Penelitian ini memiliki prosedur yang menghasilkan data deskriptif²⁸. Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.

Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan agar peneliti dapat menggambarkan dengan jelas dan rinci serta berusaha untuk mengungkapkan data terhadap apa yang terjadi dilokasi penelitian yakni tempat agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya.

2. Pendekatan penelitian ini adalah dengan pendekatan perbandingan. Pendekatan perbandingan ialah pendekatan membandingkan dua hal untuk dapat diketahui perbedaan dan persamaan antar dua hal tersebut melalui tahap-tahap tertentu. Pendekatan perbandingan ini digunakan untuk pendekatan selanjutnya yang digunakan adalah pendekatan konsep.

²⁶Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian yang dilakukan dalam kehidupan sebenarnya. Penelitian lapangan ini pada hakikatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat. Lihat: Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004, h.28.

²⁷Penelitian kualitatif yaitu, penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti. Lihat Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2015, h. 6.

²⁸Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek bahkan suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa pada masa sekarang yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat antara fenomena yang diteliti. Maksudnya ialah bahwa metode dekriptif ini merupakan metode yang digunakan untuk mengamati kejadian atau fenomena yang terjadi secara akurat. Lihat: Burhan Ashdow, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Bumi Aksara, 20014, h. 26. Deskriptif juga dapat dikatakan sebagai data berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka dari subjek yang diteliti. Lihat: Lexi J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Bandung: PT. RemajaRosdakarya, 2015, h. 6.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan di amati sebagai sasaran penelitian. Subjek dalam penelitian ini ialah peneliti itu sendiri, pemilik atau karyawan dari agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan salah satu jenis dari teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* ialah teknik dalam pengambilan sampel sumber data, yang awalnya jumlahnya sedikit lama-lama menjadi besar. Jumlah sampel sumber data akan semakin membesar, seperti bola saju yang menggelinding, lama-lama menjadi besar.²⁹

Teknik *snowball sampling* merupakan salah satu metoda sampling di mana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden yang lainnya, biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi (sosiometrik) suatu komunitas tertentu. Teknik *snowball sampling* merupakan teknik multistage.³⁰ Dapat disimpulkan bahwa teknik *snowball sampling* ialah teknik dalam mengambil data tidak terikat dengan kriteria khusus, teknik ini digunakan untuk mencari sampel melalui proses dari responden satu ke responden berikutnya.

Teknik ini dimulai dengan satu atau sedikit orang atau kasus dan menyebar pada basis-basis hubungan pada kasus-kasus pertama. Dalam penelitian ini pertama peneliti memilih satu dan dua agen tiket pesawat

²⁹Suiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2017, h.446.

³⁰Nina Nurdiani, "Teknik Sampling Snowball Dalam Penelitian Lapangan", *Teknik Sampling Snowball*, Vol. 5, No. 2 Desember 2014, h. 1113-1114.

lokal yang beralamat di jalan Ahmad Yani di Kota Palangka Raya yang membuka usaha penjualan tiket pesawat, selanjutnya menanyakan ke satu pihak agen tiket pesawat lokal tadi tempat agen tiket pesawat lokal lainnya yang berada di Kota Palangka Raya dan satu atau dua agen tiket pesawat lokal tersebut merasa belum lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari agen tiket pesawat lokal lainnya untuk dapat mengumpulkan lebih banyak data-data yang diperlukan. Begitu seterusnya, hingga jumlah sampel semakin banyak dan data yang diperlukan sudah mencukupi.

Menurut Nasution, objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³¹ Maka dari itu, penelitian ini objeknya ialah eksistensi agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah arus perkembangan *travel online*.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan merupakan langkah yang paling strategis dalam melakukan sebuah penelitian. Sebab tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditentukan³². Dalam upaya pengumpulan data terkait penelitian ini,

³¹*Ibid.*, h. 101.

³²Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, h.62.

maka teknik yang digunakan untuk mendukung penelitian, antara lain sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan³³.

Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh panca indra.³⁴

Menurut Suharsimi Arikunto mendefinisikan observasi:

Observasi adalah suatu metode pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai suatu fenomena-fenomena yang diteliti baik secara langsung ataupun secara tidak langsung.³⁵

Observasi digunakan sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku atau proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik pelaksanaan observasi ini terdapat dua teknik yakni dapat dilakukan secara langsung, yaitu pengamat berada langsung bersama objek yang diselidiki dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang terjadi.³⁶

³³Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2008, h.224.

³⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*, ed. Revisi, ..., cet.12, h.133.

³⁵Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, h.181.

³⁶Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Penerbit Teras, 2011, h.84.

Adapun data yang diobservasi dalam penelitian ini adalah tempat agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya, dan usaha penjualan tiket pesawat yang dijalankan

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.³⁷

Teknik wawancara dalam penelitian pendekatan kualitatif dibagi menjadi tiga kategori yakni:

- a. Wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informasi (*informal conversational interview*)
- b. Wawancara umum yang terarah (*general interviewguide approach*)
- c. Wawancara terbuka yang standar (*standardized open-ended interview*)

Ditinjau dari penelitian pelaksanaanya maka penulis menggunakan wawancara dengan cara melakukan pembicaraan informal (*informal conversational interview*), karena pada jenis penelitian ini pertanyaan yang diajukan tergantung pada

³⁷Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004, h.135.

pewawancara itu sendiri, jadi hubungan pewawancara dan wawancara adalah dalam suasana biasa, wajar, sedangkan pertanyaan dan jawabannya berjalan seperti pembicaraan biasa dalam kehidupan sehari-hari saja.³⁸

Data yang digali dengan menggunakan wawancara semi terstruktur dengan mengacu pada rumusan masalah secara terfokus. Metode ini bertujuan agar peneliti lebih leluasa untuk menggali data dan informasi dari sumber data yang telah ditetapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dari narasumber secara langsung. Untuk merekam semua informasi yang disampaikan oleh para narasumber, maka penulis akan menggunakan alat pendukung yakni *handpone* untuk merekam suara, serta buku catatan kecil.³⁹

Melalui tahapan wawancara ini secara umum, maka peneliti ingin menggali data tentang :

- 1) Strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya
- 2) Inovasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah hadirnya *travel online*.

³⁸Lexy J. Moleojonathan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed.revisi., h.187.

³⁹Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2010, h.64-67.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara langsung dengan pegawai atau karyawan agen tiket pesawat lokal mengenai data-data yang akan peneliti analisis, berkaitan dengan strategi bertahan (*survival*) serta inovasi yang dilakukan oleh para pemilik ataupun karyawan pada agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online*.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi merupakan catatan-catatan peristiwa yang telah lalu, yang bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dengan kata lain, dokumen adalah sumber informasi yang berbentuk bukan manusia (*non human resource*).⁴⁰

Penggunaan dokumen ini berkaitan dengan apa yang disebut analisis isi. Cara menganalisis isi dokumen ialah dengan memeriksa dokumen secara sistematis bentuk-bentuk komunikasi yang dituangkan secara tertulis dalam bentuk dokumen secara obyektif.⁴¹

Adapun data dokumentasi yang peneliti perlukan dalam penelitian ini adalah mencari tahu mulai kapan agen tiket pesawat lokal mulai beroperasi, penjualan tiket pesawat terakhir terhitung sejak 2019-2020.

⁴⁰Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet, 2015, h.94.

⁴¹Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, ..., h.225-226.

E. Pengabsahan Data

Pengabsahan data sangat diperlukan untuk menjamin bahwa semua hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi memang benar dan sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian. Hal ini dilakukan untuk tetap memelihara dan menjamin kebenaran data dan informasi dari informan yang telah dikumpulkan. Untuk memperoleh data yang valid, memerlukan persyaratan tertentu, valid yang dimaksud adalah menunjukkan kebenaran data yang diperoleh dan terjadi pada penelitian dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Langkah pengabsahan data ini adalah termasuk langkah triangulasi yaitu pengujian terhadap berbagai sumber data yaitu subjek penelitian, aktifitas dan tempat. Serta triangulasi alat yaitu observasi partisipan, wawancara, dan dokumentasi.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Menurut Denzin membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori.⁴² Adapun penjelasannya sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yakni membandingkann dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang didapat melalui waktu

⁴²Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005, h.330.

dan alat yang berbeda dalam metode penelitian kualitatif. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal itu dapat dicapai melalui: (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi (3) membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan, dan orang pemerintahan, (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁴³

2. Teknik triangulasi dengan metode, yaitu teknik yang dilakukan melalui dua strategi yakni pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data serta pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode atau cara yang sama.
3. Teknik triangulasi penyidik, yaitu teknik yang digunakan peneliti atau pengamat untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.

⁴³*Ibid.*, h.330-331.

4. Triangulasi teori, menurut Lincoln dan Guba beranggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan satu atau lebih.⁴⁴

Adapun teknik triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini ialah teknik triangulasi sumber. Dalam penelitian ini pihak agen tiket pesawat lokaldiantaranya pemilik atau karyawan sebagai subjek dalam penelitian, serta pelanggan agen tiket pesawat lokal sebagai informan penelitian sebagai penguat data yang telah diperoleh serta untuk membuktikan tingkat keabsahan pernyataan dari hasil wawancara dengan para subjek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data ialah suatu proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.⁴⁵

Analisis data dalam penelitian kualitatif Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data melakukan beberapa langkah yang di tempuh yaitu :

1. *Data Collections* atau pengumpulan data ialah mengumpulkan data sebanyak mungkin mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 434.

⁴⁵*Ibid.*, h. 103.

2. *Data Reduction* data atau pengurangan data merupakan analisa data dengan cara menggolongkan, menajamkan, memilih data yang relevan dan tidak relevan untuk digunakan dalam pembahasan.
3. *Display* data atau penyajian data ialah suatu data yang sudah relevan yang selanjutnya dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangannya. Hasil penelitian ini selanjutnya akan digambarkan sesuai dengan apa yang telah diperoleh dari proses penelitian tersebut.⁴⁶
4. *Verification* atau penarikan kesimpulan, dimana setelah data semuanya di peroleh kemudian mencari kesimpulan sebagai jawaban dari rumusan masalah dengan melihat kembali pada temuan yang ingin dicapai dari pemilik atau karyawan agen-agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya.⁴⁷

⁴⁶Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005, h.69-70.

⁴⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012, h. 430-435.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Setelah dilakukannya observasi, maka peneliti menemukan sebanyak 5 (lima) agen tiket pesawat lokal yang berada di Kota Palangka Raya yang sesuai berdasarkan karakteristik pada subjek penelitian. Diantaranya ialah agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour and Travel, PT. Metro Tri Nusantara, CV Mekatour, PT Green Pelangi, dan PT. Bhuapala, alasan peneliti memilih kelima agen tiket pesawat lokal tersebut dikarenakan agen tiket pesawat ini telah lima tahun atau lima tahun lebih beroperasi melakukan penjualan tiket pesawat, adanya karyawan yang sudah berkerja selama 5 tahun lebih, khusus penjualan tiket pesawat, serta menjalankan bisnis penjualan tiket pesawat di toko/ruko.

Berdasarkan kriteria subjek penelitian yang telah disebutkan, maka alasan penulis memilih kelima agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya karena adanya kesesuaian dengan topik dalam penelitian yakni ingin mengetahui secara mendalam eksistensi agen tiket pesawat lokal yang telah lama beroperasi semenjak kehadiran *travel online* seperti traveloka, pegi-peggi, tiket.com dan sebagainya.

B. Gambaran Subjek dan Informan Penelitian

Peneliti akan menguraikan mengenai identitas subjek serta informan penelitian. Untuk lebih jelasnya diuraikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

Tabel 2.3 Identitas Subjek Penelitian

No	Nama pemilik/karyawan	Nama agen travel konvensional	Usaha	Tahun berdiri	Alamat Agen Travel
1.	T	PT. Adiatama Tour and Travel	Penjualan tiket pesawat	2010	Jl.A. Yani
2.	DP	PT. Metro Tri Nusantara	Penjualan tiket pesawat	2014	Jl. KS. Tubun
3.	ZM	CV. Mekatour	Penjualan tiket pesawat	2014	Jl. AIS Nasution
4.	R	PT. Green Pelangi	Penjualan tiket pesawat	2011	Jl. Rajawali
5.	RD	PT. Bhuapala Travel	Penjualan tiket pesawat	2010	Jl. Tjilik Riwut Km.1

Sumber: Diolah penulis

Tabel 2.4 Identitas Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Alamat Tempat Tinggal
1.	L	Jl. Danau Rangas 1 No.2

2.	D	Jl. Punai No.14
3.	AH	Jl. Borneo 1 No.3
4.	A	II Bukit Hindu Jl. Bakti I
5.	RM	Jl. Ramin 3 No. 83

Sumber : Diolah penulis

C. Deskripsi Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini tentang strategi bertahan (*survive*) serta inovasi yang dilakukan para oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online*. Pelakudalam melakukan wawancara, peneliti menanyakan berdasarkan formatpedoman wawancara yang tersedia, selanjutnya oleh pihak yangdiwawancara yakni pemilik atau karyawan agen tiket pesawat. Bahasa yang mereka gunakan dalam menjawab pertanyaanpenelitian dengan bahasa Indonesia dan juga sedikit bercampurdengan bahasa lokal. Untuk penyajian hasil penelitian, peneliti menyajikan data hasil wawancara tersebut dengan menggunakan bahasa Indonesia sepenuhnya, hal inidimaksudkan ialah agar dapat mempermudah penjelasan yang disampaikan oleh paranarasumber.

Berikut ini peneliti akan menyajikan data wawancara yang dilakukan dengan para narasumber yang terdiri dari pemilik ataupun karyawan dari agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya,

Kalimantan Tengah. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 5 narasumber dan 5 orang informan yang digunakan sebagai penguat atas data yang didapatkan dari para narasumber, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*.

Berikut ini akan peneliti paparkan hasil wawancara yang telah dilakukan sesuai dengan rumusan masalah penelitian, yakni sebagai berikut:

1. Strategi bertahan (*survive*) Agen Tiket Pesawat Lokal Di Palangka Raya Di tengah Perkembangan *Travel Online*

Hasil wawancara dengan kelima narasumber menyangkut tentang apa saja pengaruh dengan adanya *travel online* bagi agen tiket pesawat lokal sehingga pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ini melakukan strategi-strategi bertahan, sesuai dengan rumusan masalah pertama yakni, apa strategi bertahan (*survival*) yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di tengah perkembangan *travel online* adalah sebagai berikut:

Adapun pertanyaan pertama yang diajukan oleh peneliti kepada lima narasumber berkaitan dengan strategi bertahan yaitu bagaimana keadaan bisnis agen tiket pesawat lokal yang anda kelola, apa mengalami penurunan jumlah pemesan dan penurunan pendapatan semenjak adanya *travel online* yakni sebagai berikut sebagaimana subjek T menjelaskan:

1) Penuturan Bapak T (Subjek 1)

“Untuk pemesanan tiket jumlahnya itu ga menentu ya naik turun misalnya aja bulan januari-februari turun tapi bulan januari-februari ini memang sejak dulu sampai sekarang memang sepi namun sepi nya itu berbeda kalau dulu itu sepi nya masih lumayan untuk yang memesan tiket tapi kalo sekarang sejak adanya *travel online* ini sepi nya itu memang benar-benar sepi. Kemudian adanya kenaikan pemesanan tiket pesawat pada awal bulan maret dan turun lagi maka terjadinya penurunan pendapatan sekitar 30%.”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas, subjek Bapak T menyatakan bahwa sebelum ada *travel online* ketika terjadi penurunan pemesanan tiket pesawat pada bulan-bulan tertentu masih ada pelanggan atau pembeli yang datang untuk memesan tiket pesawat akan tetapi, semenjak hadirnya *travel online* ketika terjadi sepi pembeli maka jumlah pesan tiket pesawat berkurang drastis sehingga menyebabkan penurunan pendapatan sebesar 30%.

Jawaban dari pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti adalah apa kendala yang dihadapi agen tiket pesawat lokal semenjak adanya *travel online* yaitu sebagai berikut:

“Untuk kendala operasional tidak ada, semuanya dapat terpenuhi seperti biaya-biaya dan harus dicukup-cukupi karena kalau tidak begitu akan rugi.”

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka Bapak TQ menyatakan bahwa untuk kendala seperti kendala operasional tidak ada semuanya dapat terpenuhi dan harus tercukupi semuanya

⁴⁸Wawancara dengan subjek 1: Bapak T karyawan agen tiket pesawat lokal “PT. Adiatama Tour and Travel” pada tanggal 11 Maret 2020.

jangan sampai berlebihan karena kalau tidak dicukupkan untuk biaya operasional nantinya akan mengalami kerugian bahkan dapat mengalami kebangkrutan.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti ialah bagaimana dengan jumlah karyawan yang bekerja di agen tiket pesawat lokal semenjak adanya jasa travel online apa adapengurangan jumlah karyawan, tetap atau bertambah yakni sebagai berikut:

“Untuk jumlah karyawan dari 10 orang jadi 3 orang.”

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya, bahwa untuk jumlah karyawan di agen tiket pesawat lokal ini berjumlah 3 orang yang terdiri dari 2 orang laki-laki dan 1 orang perempuan. Pernyataan yang dituturkan oleh subjek Bapak T pun sesuai dengan observasi yang dilakukan peneliti di agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour dan Travel.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa semenjak adanya kehadiran jasa *travel online* mempengaruhi pada jumlah karyawan yang awalnya berjumlah 10 orang kini, semenjak adanya *travel online* jumlah karyawan berjumlah 3 orang saja.

Pertanyaan selanjutnya ialah mengenai apa fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agen tiket pesawat

lokal agar pelanggan merasa puas, yang jawabannya yakni sebagai berikut:

“Pelayanan untuk pelanggan ditanyakan dengan santai aja mau mau pesen tiket kemana, hari apa dan sebagainya tapi kalo orang belum kenal ya ditanyakan dengan baik-baik kemudian saya cek untuk tiket pesawat yang diinginkan setelah itu kalo memang pembeli mau beli tiket itu dan sesuai dengan apa yang dia pesan ya saya memberikan tiket itu.”⁴⁹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour dan Travel, pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal ini sudah baik, adapun pelayanan yang diberikan kepada pembeli saat membeli tiket pesawat seperti senyum, sapa, tutur kata yang baik dan sopan, menayakan kepada pembeli serta memberikan penjelasan dengan detail mengenai tiket pesawat yang dibeli oleh pembeli tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour dan Travel selalu memberikan pelayanan yang baik agar dapat memuaskan pembeli atau pelanggan yang datang untuk memesan ataupun membeli tiket pesawat.

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan L yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal

⁴⁹Wawancara dengan subjek 1: Bapak T karyawan agen tiket pesawat lokal “PT. Adiatama Tour and Travel” pada tanggal 11 Maret 2020.

Adiatama Tour dan Travel sudah baik dan merasa puas. berikut pernyataan L

“Kalo pelayanan yang diberikan sudah baik, karena kan ketemu langsung sama penjualnya, ada penjelasan langsung sama pihak agen tiket pesawat mengenai tiket pesawat yang mau saya beli.”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan maka Informan L ini menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat yang dikelola oleh Bapak T sudah baik, pelayanan yang diberikan seperti ramah dan penjelasan langsung secara detail mengenai tiket pesawat yang akan dibeli oleh pembeli.

Pertanyaan berikutnya yang diajukan peneliti mengenai apa strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan semenjak adanya jasa *travel online*, yang jawabannya sebagai berikut:

“Agen tiket kami kalau strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan dengan penjualan sama seperti sebelumnya saja bertahannya intinya sih bertahan jangan sampai minus, biaya operasional harus dicukupi tidak boleh nambah tetapi kalo sistem gaji, dipaksakan terus kami disini ga bisa bertahan.”⁵¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas, antara penliti dengan subjek pertama yaitu Bapak T selaku karyawan dari agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Travel maka Bapak T menyatakan bahwa strategi bertahan yang dilakukan beserta pemilik dan karyawan lainnya ialah dengan melakukan penghematan pengeluaran beban-beban.

⁵⁰Wawancara dengan L pembeli agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour and Travel pada tanggal 24 Maret 2020.

⁵¹Wawancara dengan subjek 1: Bapak T karyawan Agen Tiket Pesawat Lokal “PT. Adiatama Tour and Travel” pada tanggal 02 Mei 2020.

Maksud disini ialah pengeluaran dilakukan hanya untuk kepentingan operasional penjualan tiket pesawat saja sedangkan untuk biaya-biaya yang dikeluarkan seperti gaji karyawan dicukupkan hal ini bertujuan agar tidak berlebih karena mengeluarkan biaya besar untuk menggaji karyawan saja agen tiket pesawat tersebut akan bangkrut sebagaimana yang dituturkan Bapak T.

Berdasarkan observasi dan wawancara pada subjek T, konsep baru untuk strategi bertahan (*survive*) yang dapat dilakukan agar usaha atau bisnis penjualan tiket pesawat tetap bertahan dan tetap dikenal oleh masyarakat secara luas di tengah persaingan dengan *travel online* ialah dengan strategi memberikan diskon atau potongan harga untuk pelanggan yang telah lama berlangganan pada agen tiket pesawat PT. Adiatama Travel sehingga pelanggan lama yang diberikan diskon tersebut memberikan informasi kepada teman-temannya bahwa ada diskon atau potongan harga di agen tiket pesawat lokal Adiatama Travel maka hal itu akan menarik pembeli baru yang belum mengenali agen tiket pesawat lokal PT Adiatam Travel.

Konsep baru ini dilakukan berdasarkan penuturan subjek T selama penjualan tiket pesawat baik sebelum adanya *travel online* ataupun setelah adanya *travel online* pihak agen tiket pesawat lokal

ini belum memberanikan untuk memberikan potongan harga tiket pesawat kepada pelanggan lama sehingga strategi baru ini dapat dilakukan oleh pihak agen tiket pesawat agar dapat merubah kondisi yang menyebabkan kelemahan seperti terjadi penurunan penjualan, pemesanan tiket pesawat.

2) Penuturan Ibu DP (Subjek 2)

Adapun pertanyaan pertama yang diajukan peneliti mengenai bagaimana keadaan bisnis agen tiket pesawat lokal yang anda kelola, apa mengalami penurunan jumlah pemesan dan penurunan pendapatan semenjak adanya *travel online*, yang jawabannyasebagai berikut:

“Dari sebelum dan semenjak ada *online* seperti *traveloka* sebenarnya yang paling anjlok itu pada tahun 2019 dan mencapai penurunan hingga 80% dan mulai stabil lagi di awal januari tahun 2020.”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Ibu DP menyatakan bahwa semenjak ada *travel online* jelas mengalami penurunan, baik penurunan dari sisi jumlah pemesan maupun penurunan pendapatan. Penurunan yang sangat drastis terjadi pada tahun 2019 yaitu sebesar 80% dari pendapatan.

Kemudian jawaban dari pertanyaan kedua yang diajukan oleh peneliti yakni apakendala yang dihadapi oleh agen tiket pesawat lokal semenjak adanya *travel online* yaitu sebagai berikut:

⁵²Wawancara dengan subjek 2 : Ibu DP pemilik agen tiket pesawat lokal “PT. Metro Tri Nusantara” pada tanggal 18 Maret 2020.

“Kendala yg dhadapi biasa saja cuman kalo kendala itu ya kalo *online* itu mereka berani kredit tapi kalo kami ga bisa. Yang membeli tiket itu bisa 2-3 kali bayar sedangkan kalo di agen ga bisa.”⁵³

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan tentang bagaimana dengan jumlah karyawan yang bekerja di agen tiket pesawat lokal, apa semenjak adanya jasa travel online adanya pengurangan jumlah karyawan, yang jawabannya sebagai berikut:

“Jumlah karyawan banyak karyawan yang dikurangi awalnya jumlah 4 orang jadi dikurangi karena pendapatannya kurang juga.”

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di agen tiket pesawat lokal PT, Metro Tri Nusantara bahwa untuk jumlah karyawan hanya ada 1 perempuan karyawan dan juga sebagai adik dari pemilik PT Metro Tri Nusantara.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa semenjak adanya kehadiran jasa *travel online*, pihak pengelola dari agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara mengurangi jumlah karyawan yang awalnya berjumlah 4 orang kini hanya ada 1 orang karyawan saja. Hal ini dilakukan karena mengalami penurunan pendapatan sehingga beban untuk menggaji karyawan sedikit berkurang.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti ialah apa fasilitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agen tiket

⁵³*Ibid.*,

pesawat lokal sudah baik dan sesuai standar, yang jawabannya sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan sama saja seperti tempat lain.”

Berdasarkan hasil observasi di agen tiket pesawat PT. Metro Tri Nusantara pelayanan yang diberikan sudah baik, pelayanan yang diberikan seperti sapaan yang ramah, sopan, memberikan penjelasan yang baik dan jelas kepada pelanggan ataupun pembeli yang datang ke agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat dinyatakan bahwa mengenai pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak terlalu spesifik disebutkan, namun pihak agen tiket pesawat lokal ini menuturkan bahwa pelayanan yang diberikan sama saja dengan pelayanan yang terdapat pada agen-agen tiket pesawat lokal lainnya yang berada di Kota Palangka Raya.

Berikut ini hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan D yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal Metro Tri Nusantara sudah baik dan merasa puas. berikut pernyataan informan D:

“Kalau pelayanannya standar saja, sesuai yang diminta, penjelasan cukup detail, kalau ada yang ditanyakan cepat respon walaupun malam hari.”⁵⁴

Berdasarkan pernyataan informan D selaku pelanggan lama dari agen tiket pesawat lokal ini bahwa pelayanan yang diberikan cukup baik, standar saja, penjelasan secara detail mengenai tiket pesawat oleh Ibu DP. Maka dapat disimpulkan kesesuaian pernyataan subjek Ibu DP dengan informan D mengenai pelayanan yang diberikan pada agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara.

Pertanyaan berikutnya yang diajukan peneliti ialah mengenai apa strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan semenjak adanya jasa travel online, yang jawabannya sebagai berikut:

“Strategi bertahannya (*survive*) ya membuka cabang, dikereng pangi ada 3, di kurun ada 1 yang pasti kami *stand by* nya dibandara mainnya dibandara aja langsung dan adanya bagi hasil disetiap cabang saya”⁵⁵

Hasil dari wawancara diatas, Ibu DP menyatakan bahwa untuk strategi bertahan (*survival*) dengan membuka cabang usaha di beberapa tempat yakni seperti di kereng pangi dan kurun di Kota Palangka Raya dan melakukan bagi hasil dengan pengelola disetiap

⁵⁴Wawancara dengan D pelanggan agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara pada tanggal 21 April 2020.

⁵⁵Wawancara dengan subjek 2: Bapak DP pemilik Agen Tiket Pesawat Lokal “PT. Metro Tri Nusantara” pada tanggal 04 Mei 2020.

cabang yang dimiliki oleh Ibu DP. Strategi membuka cabang di beberapa tempat yang dilakukan oleh pihak agen tiket pesawat lokal PT Metro bertujuan memperkenalkan usaha penjualan tiket pesawat di beberapa tempat tersebut, Ibu DP selaku pemilik melakukan kegiatan promosi melalui mulut ke mulut saja atau yang dapat dikenal dengan istilah *word of mouth* disertai dengan memberikan kartu yang diberikan kepada pembeli yang berkunjung bertuliskan nomor telepon, alamat serta *e-mail* agen tiket pesawat. Memperkenalkan bisnis agen tiket pesawat lokal melalui mulut ke mulut ini dilakukan dengan membuat perjanjian dengan sub agen misalnya ketika ada penumpang yang sudah membeli tiket selanjutnya pembayaran dapat dilakukan dengan mentransfer ke rekening Ibu DP selaku pemilik agen tiket pesawat.

Berdasarkan wawancara mengenai strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan oleh subjek DP yakni membuka cabang baru di beberapa tempat di tengah persaingan dengan *travel online* yang kini sangat digemari oleh masyarakat menurut penulis kurang efisien sebab, berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan bahwa terjadi penurunan penjualan semenjak adanya *travel online* maka sebaiknya strategi yang dilakukan bukanlah menambah cabang di beberapa tempat melainkan dengan melakukan strategi bertahan yang lebih efisien.

Konsep baru mengenai strategi bertahan yang dapat dilakukan oleh pihak agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara ialah dengan membuka jasa paket wisata dengan memberikan potongan harga pada hari-hari tertentu, misalnya ketika hari raya besar, tahun baru bagi masyarakat yang ingin berpergian, berlibur dan sebagainya. Sebab jika dilihat sekarang ini berlibur atau melakukan perjalanan sangat digemari oleh masyarakat maka dari itu, pihak agen tiket pesawat lokal ini bisa menambahkan jasa paket wisata agar dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa agen tiket pesawat lokal PT. Metro Tri Nusantara.

3) Penuturan Bapak ZM (Subjek 3)

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti mengenai bagaimana kondisi bisnis agen tiket pesawat lokal yang anda kelola, apa mengalami penurunan jumlah pemesan dan penurunan pendapatan semenjak adanya *travel online* yakni sebagai berikut sebagaimana subjek ZM menjelaskan:

“Semenjak ada *travel online* penjualan tiket menurun ya, penurunannya itu sekitar 30%.”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Bapak ZM selaku pemilik CV.Mekatour menyatakan bahwa penjualan tiket

⁵⁶Wawancara dengan subjek 3: Bapak ZM pemilik agen tiket pesawat lokal “CV. Mekatour” pada tanggal 11 Maret 2020.

pesawat semenjak kehadiran *travel online* mengakibatkan penurunan sebesar 30%.

Pendapatan pada CV. Mekatour mengalami penurunan semenjak kehadiran *travel online*. Berdasarkan observasi dan wawancara peneliti dengan subjek Bapak ZM bahwa didapatkan penjelasan mengenai perhitungan penjualan tiket pesawat yakni rata-rata setahun sebanyak 3×60 orang = 180 penjualan tiket/tahun. Jumlah 180 penjualan tiket per tahun berdasarkan penjelasan dari Bapak ZM didapatkan sebelum ada *travel online*, akan tetapi semenjak ada *travel online* mengalami penurunan sebesar 30% dari penjualan tiket pesawat.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang mengenai apakendala yang dihadapi oleh agen travelkonvensionalsemenjak adanya *travel online*, yang jawabannya sebagai berikut:

“Kendala yang dihadapi tidak ada kendala serius hanya ada kendala karyawan kami yang terbatas karena pegawai yang telah pulang kampung itu tidak balik lagi karena pembelian tiket pesawat yang sekarang ini sedikit.”⁵⁷

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti ialah mengenai bagaimana dengan jumlah karyawan yang bekerja di agen tiket pesawat apa semenjak adanya jasa *travel onlineterjadi* pengurangan jumlah karyawan, dengan jawaban sebagai berikut:

⁵⁷*Ibid.*,

”Untuk jumlah karyawan memang ada penurunan yang awalnya berjumlah 1 sampai 2 orang kini tidak ada lagi karena sedikit pembeli yang membeli tiket pesawat di agen saya.”⁵⁸

Berdasarkan hasil observasi di agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour bahwa ruko agen tiket pesawat lokal ini selalu tutup dan hanya sekali dua kali saja beroperasi, hal ini dikarenakan tidak adanya karyawan yang mengelola penjualan tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal tersebut. Namun, pihak agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour mencantumkan nomor telephone di papan nama agar apabila ada pembeli yang memesan tiket pesawat dapat menghubungi nomor telepon yang tertera.

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat dinyatakan bahwa semenjak kehadiran *travel online* terjadinya penurunan jumlah karyawan hal ini dikarenakan penurunan pendapatan serta jumlah pemesan tiket pesawat sehingga karyawan yang awalnya bekerja di agen tiket pesawat tersebut memilih untuk tidak lagi bekerja di agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan mengenai apa fasilitas pelayanan yang diberikan pihak agen tiket pesawat lokal kepada pelanggan baik dan sesuai standar, yang jawabannya sebagai berikut:

⁵⁸*Ibid.*,

“Pelayanan yang saya berikan haruslah baik karena dengan begitu pelanggan atau pembeli akan memesan tiket pesawat sama saya lagi contohnya seperti ketika ada rombongan mahasiswa PKL maka saya lakukan relasi personal, kemudian mahasiswa saya kumpulkan untuk saya lakukan sosialisai kepada mahasiswa seperti tour surabaya-bali, semua surat menyurat saya yang mengurusnya mahasiswa hanya tinggal membayar uangnya kepada saya kemudian jalan saja dan yang berhubungan langsung ialah panitia saja kemudian seluruh mahasiswa yang mengikuti studi banding wajib membayar sebelum keberangkatan sebesar 50% tiga bulan sebelum keberangkatan dan harus dilunasi dua minggu sebelum berangkat.”⁵⁹

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour untuk pelayanan yang diberikan cukup baik hal ini dilihat ketika peneliti bertemu langsung di suatu tempat dan narasumber ini menyapa dengan ramah, sopan, senyum.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat dinyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak narasumber ZM kepada pembeli atau pelanggan harus diberikan dengan baik terutama pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang akan melakukan kegiatan PKL ataupun studi tour dan bertujuan agar pelanggan yang telah lama berlangganan akan tetap terus menjadi pelanggan pada agen tiket pesawat CV. Mekatour.

Berikut hasil wawancara dengan informan AH yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour sudah baik dan merasa puas. berikut pernyataan informan AH:

⁵⁹*Ibid.*,

“Biasanya di bidang pelayanan itu kan harus ada 3s (senyum, salam, sapa) nah kebanyakan agen tiket pesawat biasanya begitu. Dan pasti setiap perusahaan ada SOP (standar operasional) nya sendiri, agar pelayanan mereka memuaskan. Dan menurut saya, sudah cukup baik untuk pelayanan yang diberikan pada agen tiket pesawat Mekatour.”⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan AH yakni salah satu pelanggan dari agen tiket pesawat lokal CV Mekatour yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan pada agen tiket pesawat lokal ini seperti senyum, salam, dan sapa serta keramahan dari pihak agen tiket pesawat milik Bapak ZM kepada orang yang berkunjung ke tempat agen tiket pesawat tersebut.

Pertanyaan berikutnya yang diajukan peneliti kepada narasumber ialah apa strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan semenjak adanya jasa *travel online*, yang jawabannya sebagai berikut:

“Strategi bertahan yang kami lakukan lebih mengarah kepada PKL, *studi tour* mahasiswa karena itu sudah *include* antar tiket, penginapannya, makannya, karna itu pasti. Kalau penjualan tiket saja tidak akan bisa berjalan. Segmen kami mahasiswa, dan terkadang kami agak susah kalau ingin menaikkan harga tiket pesawat karena adanya keluhan dari orang tua”⁶¹

Berdasarkan wawancara di atas, maka Bapak ZM melakukan strategi bertahan dengan menawarkan jasa agen tiket

⁶⁰Wawancara dengan AH pelanggan agen tiket pesawat lokal PT. Adiatama Tour and Travel pada tanggal 25 Maret 2020.

⁶¹Wawancara dengan subjek 3: Bapak ZM Pemilik Agen Tiket Pesawat “CV. Mekatour” pada tanggal 11 Maret 2020.

pesawatnya kepada mahasiswa atau dosen sehingga apabila menjual jasa berupa paket wisata pendapatan yang setiap bulan lebih banyak jika dibandingkan dengan menjual tiket pesawat saja hal ini disebabkan ada persaingan antar agen tiket pesawat lokal ditambah dengan kehadiran *travel online*.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan subjek Bapak ZM didapatkan suatu informasi Bapak ZM ialah seorang dosen di salah satu Universitas di Kota Palangka Raya maka dari itu, Bapak ZM memanfaatkan peluang yang ada yakni dengan menawarkan jasa perjalanan kepada para mahasiswa yang akan mengadakan kegiatan PKL ataupun *studi tour* ke luar kota dengan memberikan harga yang cukup terjangkau dengan fasilitas yang telah disiapkan seperti baju, alat transportasi, makan, tiket pesawat beserta dokumen-dokumen penting lainnya yang dibutuhkan oleh para mahasiswa yang mengikuti kegiatan PKL ataupun *studi tour*.

Berdasarkan pernyataan hasil observasi dan wawancara, subjek ZM mengenai strategi bertahan yang dilakukan menurut saya lebih ditingkatkan lagi, sekarang ini pihak agen tiket pesawat lokal melakukan strategi bertahan dengan membuka jasa paket wisata hanya untuk kalangan mahasiswa saja yang akan melakukan kegiatan PKL maka di tengah persaingan *travel online* konsep baru yang harus dihadirkan ialah lebih memperluas lagi yakni

dengan membuka jasa paket wisata untuk masyarakat umum juga sehingga jasa agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour lebih dikenal oleh kalangan masyarakat lebih luas baik penjualan tiket pesawat maupun jasa paket wisata.

4) Penuturan Subjek 4 (Ibu R)

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti mengenai bagaimana kondisi bisnis agen tiket pesawat lokal yang anda kelola, apa mengalami penurunan jumlah pemesan dan penurunan pendapatan semenjak adanya *travel online* yakni sebagai berikut sebagaimana subjek R menjelaskan:

“Sejak ada *travel online* kalau untuk pemesanan tiket pesawat dalam sebulan bisa dibilang berkurang, cuman karna di agen travel ini punya pelanggan jadi kalau yang memesan tiket pesawat pelanggan tidak berkurang. Karna untuk orang-orang yang baru mereka lebih memilih membeli *online* cuman kadang kalau ada masalah beli tiket di *online* mereka kesini.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Ibu R selaku karyawan agen tiket pesawat PT Green pelangi menyatakan bahwa semenjak kehadiran *travel online* pemesanan di agen tiket pesawat lokal mengalami penurunan akan tetapi untuk di agen tiket pesawat ini ada pelanggan yang sudah lama berlangganan membeli tiket pesawat jadi jumlah pelanggan yang membeli tiket pesawat tidak mengalami penurunan. Sedangkan jumlah pembeli mengalami penurunan namun ketika pembeli tersebut memesan tiket pesawat

⁶²Wawancara dengan subjek 4: karyawan agen tiket pesawat lokal “PT. Green Pelangi” pada tanggal 11 Maret 2020.

menggunakan *travel online* terdapat kendala dapat meminta bantuan kepada pihak agen tiket pesawat Green Pelangi untuk menyelesaikan kendala tersebut.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan kepada narasumber ialah mengenai apakendala yang dihadapi oleh agen tiket pesawat lokalsemenjak adanya *travel online*, yang jawabannya sebagai berikut:

“Kendala agen *travel* kalau kendala semua agen *travel* pasti ada kendala tapi kami disini bisa mengatasi perlahan-lahan.”⁶³

Berdasarkan hasil wawancara di atas menyatakan bahwa untuk setiap bisnis agen tiket pesawat lokal pasti terdapat kendala namun dengan adanya kendala ini sebisa mungkin harus diatasi dengan baik.

Jawaban dari pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti tentang bagaimana dengan jumlah karyawan yang bekerja di agen tiket pesawat lokal, apa semenjak adanya jasa *travel online* terjadi pengurangan jumlah karyawan yakni sebagai berikut:

“Jumlah karyawan disini tetap saja sebelum dan setelah adanya *travel online*.”⁶⁴

Berdasarkan hasil observasi di agen tiket pesawat lokal PT. Green Pelangi bahwa untuk jumlah karyawan di agen tiket pesawat lokal berjumlah 4 orang yang terdiri dari 3 orang perempuan dan 1 orang laki-laki dan sistem kerja di agen tiket pesawat lokal ini

⁶³*Ibid.*,

⁶⁴*Ibid.*,

berganti jam misalnya karyawan A bekerja dari jam 08.00 hingga 15.00 selanjutnya berganti dengan karyawan lain yakni B yang memulai kerja dari sore jam 15.00 hingga jam 20.00 WIB.

Pertanyaan selanjutnya yang diajukan peneliti ialah apa fasilitas pelayanan pada agen tiket pesawat lokal yang diberikan kepada pelanggan sudah baik dan sesuai dengan standar yang berlaku, yang jawabannya yakni sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan kita kasih yang terbaik orang mau apa sebisanya kita layani dengan baik.”⁶⁵

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di agen tiket pesawat lokal Green Pelangi bahwa untuk pelayanan sudah cukup baik dan sesuai standar pelayanan jasa, pelayanan yang diberikan hampir saja dengan agen tiket pesawat lokal lainnya yang berada di Kota Palangkaraya seperti memberikan sapaan yang ramah, dan ketika ada pembeli yang datang ke agen tiket pesawat lokal ini maka karyawan di agen tiket pesawat lokal ini langsung menanyakan keperluan pembeli tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dinyatakan bahwa untuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau pembeli haruslah dilakukan pelayanan yang baik dengan disertai apa yang diinginkan oleh pelanggan atau pembeli semuanya harus dilayani dengan baik.

⁶⁵*Ibid.*,

Berikut hasil wawancara dengan inoforman A yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal CV. Mekatour sudah baik dan merasa puas. berikut pernyataan informan A:

“Pelayanan yang diberikan khususnya agen tiket pesawat Green pelangi sudah baik, karena saya juga langganan di tempat agen tiket pesawat tersebut.”⁶⁶

Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan A, selaku pelanggan agen tiket pesawat lokal Green pelangi, maka informan A menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan ke pelanggan salah satunya kepada informan A sudah baik. Maka dapat dikatakan bahwa pernyataan dari subjek Ibu R sesuai dengan penuturan salah satu pelanggan di agen tiket pesawat lokal yang dikelola oleh Ibu R bahwa pelayanan yang diberikan cukup memuaskan.

Pertanyaan berikutnya yang diajukan peneliti kepada narasumber ialah mengenai apa strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan semenjak adanya jasa *travel online*, yang jawabannya, yaitu sebagai berikut:

“Kalau untuk strategi bertahan kami disini selain jual tiket mungkin kami juga menjual pendukung-pendukung lainnya sehingga orang merasa lebih lengkap kesini seperti ga cuman

⁶⁶Wawancara dengan A pelanggan agen tiket pesawat lokal PT. Green Pelangi pada tanggal 14 April 2020.

transportasinya aja, lalu akomodasinya bisa juga, pengiriman barang atau ekspedisinya juga ada disini.”⁶⁷

Hasil wawancara diatas, maka subjek Ibu R menyatakan bahwa untuk strategi bertahan yang dilakukan ialah dengan menawarkan jasa lain seperti jasa pengiriman barang atau ekspedisi, selanjunya apabila ada yang memesan agar disiapkan fasilitas untuk *tour* yang diselenggarakan instansi maka pihak agen tiket pesawat akan menyiapkan apa- apa saja yang diperlukan oleh para pelanggan yang melakukan kegiatan *tour* tersebut seperti tiket pesawat, transportasi yang digunakan apabila telah sampai tempat tujuan, disiapkan hotel atau penginapan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil pengamatan secara langsung pada agen tiket pesawat lokal yang dilakukan oleh peneliti, bahwa pada saat peneliti melakukan pengamatan di dalam agen tiket pesawat green pelangi ada pelanggan yang bekunjung untuk mengirimkan barang ke kerabatnya melalui jasa pengiriman barang yang terdapat pada agen tiket pesawat lokal ini maka, pernyataan yang disampaikan oleh narasumber sesuai bahwa di agen tiket pesawat lokal tersebut melakukan strategi bertahan dengan menambahkan layanan jasa pengiriman barang.

⁶⁷Wawancara dengan subjek 4: karyawan Agen Travel Konvensional “PT. Green Pelangi” pada tanggal 11 Maret 2020.

5) Penuturan Subjek 5 (Bapak RD)

Pertanyaan pertama yang diajukan peneliti ialah mengenai bagaimana kondisi bisnis agen tiket pesawat lokal yang anda kelola, apa mengalami penurunan jumlah pemesanan dan penurunan pendapatan semenjak adanya *travel online* yakni sebagai berikut sebagaimana subjek RD menjelaskan

“Penurunan pemesanan kira-kira sebanyak 70%. Penjualannya juga menurun makanya banyak agen travel di Kota Palangka Raya yang sudah tutup.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Bapak RD menyatakan bahwa adanya penurunan sebesar 70% dari pemesanan tiket pesawat pada agen tiket pesawat lokal yang dikelola Bapak RD. Sebagaimana permasalahan yang terjadi pada agen tiket pesawat lokal yang dikelola Bapak RD dan agen-agen tiket pesawat lokal lainnya menurut Bapak RD banyak yang tidak beroperasi lagi karena ketidakmampuan agen tiket pesawat lokal bersaing dengan *travel online*.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan ke narasumber mengenai apakendala yang dihadapi oleh agen tiket pesawat lokal semenjak adanya *travel online*, yang jawabannya sebagai berikut:

⁶⁸Wawancara dengan subjek 5: Bapak RD karyawan agen tiket pesawat lokal “PT. Bhuapala Tour and Travel” pada tanggal 12 Maret 2020.

“Kendala dari agen travel pasti ada kendala, kalo dulu bisa chek in langsung di bandara tapi sekarang dibatasi.”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara, maka Bapak RD menyatakan bahwa setiap agen tiket pesawat lokal itu pasti ada kendala akan tetapi kendala yang dihadapi di agen travel konvensional ini untuk melakukan *check in* langsung di bandara dibatasi karena adanya peraturan yang baru dari pemerintah.

Jawaban dari pertanyaan mengenai bagaimana dengan jumlah karyawan yang bekerja di agen tiket pesawat lokal apa semenjak adanya jasa travel online terjadi pengurangan jumlah karyawan, yakni sebagai berikut:

“Jumlah karyawan yang awalnya 13 orang menjadi 2 orang saja disebabkan adanya online ini dan juga peraturan yang dimasing-masing airline misalnya lion air banyak ngambil komisinya, kalo sekarang ga dapat lagi komisi.”⁷⁰

Berdasarkan hasil observasi di agen tiket pesawat lokal PT Bhuapala Persada untuk jumlah karyawan hanya terdapat 2 orang saja yakni 1 orang berjumlah laki-laki dan 1 orang berjumlah perempuan.

Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa semenjak adanya *travel online* ini adanya pengurangan jumlah karyawan yang awalnya berjumlah 13 orang kini hanya menjadi 2 orang karyawan saja, hal ini dikarenakan tidak adanya komisi yang

⁶⁹*Ibid.*,

⁷⁰*Ibid.*,

didapatkan dari pihak maskapai penerbangan sehingga mengurangi pendapatan yang didapatkan agen tiket pesawat lokal Bhuapala Persada.

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber mengenai apa fasilitas pelayanan yang diberikan pihak agen tiket pesawat lokal kepada pelanggan sudah baik dan sesuai dengan standar pelayanan untuk agen tiket pesawat lokal, yang jawabannya sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan disini hampir sama saja di tempat lain.”⁷¹

Berdasarkan wawancara di atas, maka Bapak RD menyatakan bahwa untuk pelayanan yang diberikan di agen *travel* ini sama saja seperti agen tiket pesawat lokal lainnya, seperti memberikan layanan yang terbaik untuk pelanggan atau pembeli seperti tersenyum, ramah dan menjawab pertanyaan yang diajukan pembeli atau pelanggan yang ingin ditanyakan mengenai tiket pesawat yang ingin dipesan.

Berikut hasil wawancara dengan inoforman RM yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal PT. Bhuapala Persada sudah baik dan merasa puas. Berikut pernyataan informan RM:

““Pelayanan yang diberikan sudah standar saja, kalo kekurangannya gak ada.”⁷²

⁷¹*Ibid.*,

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka informan RM selaku pembeli dari agen tiket pesawat yang dikelola oleh Bapak RD menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik dan sudah sesuai dengan standar sebagaimana yang diakui oleh informan RM. Maka hal ini menunjukkan kesesuaian pernyataan yang disampaikan secara langsung oleh Bapak RD selaku karyawan agen tiket pesawat lokal Bhuapala Travel serta pengamatan yang dilakukan peneliti pada agen tiket pesawat tersebut dengan pernyataan yang disampaikan oleh informan RM bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak agen tiket pesawat lokal Bhuapala Travel kepada pembeli sudah baik dan informan RM selaku pembeli merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Pertanyaan berikutnya yang diajukan peneliti ialah mengenai apa strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan semenjak adanya jasa *travel online*, yang jawabannya yakni sebagai berikut:

“Strategi bertahan (*survive*) yang kami lakukan saat ini ialah kita bertahannya karena udah ada beberapa penumpang ya seperti ada penumpang yang perlu bukti, selanjutnya ada penumpang yang tidak terlau mengenal *online*, ada pembeli yang lebih menyukai beli di agen, lebih simple di agen, bentuk tiketnya di agen langsung ada, jasa lebih seperti *chek in*, bisa cek langsung harganya.”⁷³

⁷²Wawancara dengan RM pelanggan agen tiket pesawat lokal PT. Bhuapala Persada Tour and Travel pada tanggal 25 Maret 2020.

⁷³Wawancara dengan subjek 5: Bapak RD Karyawan Agen Tiket Pesawat “PT. Bhuapala Tour and Travel” pada tanggal 12 Maret 2020.

Hasil wawancara diatas, maka Bapak RD selaku karyawan dari agen tiket pesawat PT. Bhuapala Travel menyatakan bahwa bertahannya agen tiket pesawat karena ada pembeli atau pelanggan yang belum begitu mengetahui aplikasi *travel online* seperti traveloka, pegi-peggi dan sebagainya, ada pelanggan yang lebih memilih melakukan pembayaran secara langsung kepada penjual tiket pesawat pada agen tiket pesawat tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan mengenai strategi bertahan (*survive*) bahwa untuk saat ini tidak ada strategi bertahan khusus yang dilakukan. maka sebaiknya agen tiket pesawat lokal PT. Bhuapala persada melakukan strategi-strategi khusus yang dijalankan agar usaha yang dijalankan tetap bertahan di tengah persaingan dengan *travel online*. Konsep baru mengenai strategi bertahan yang dapat dilakukan ialah dengan melakukan promosi melalui media sosial seperti media sosial instagram, facebook dan media sosial lainnya.

Berdasarkan wawancara diatas maka dapat disimpulkan strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya berbeda-beda. Namun, konsep baru mengenai strategi bertahan yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ialah dengan berani memberikan potongan harga atau diskon pada

saat hari-hari tertentu seperti saat hari raya besar ataupun misalnya hari ulang tahun agen tiket pesawat lokal tersebut untuk pembelian tiket pesawat, selain memberikan potongan harga strategi bertahan lainnya ialah melakukan pengiriman tiket pesawat secara langsung yang telah dipesan oleh pembeli yang berada di Kota Palangka Raya yang dikhususkan ke pelanggan-pelanggan lama yang telah berlangganan pada agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya dan pembeli yang baru mengenali agen tiket pesawat lokal tersebut karena itu merupakan salah satu strategi untuk menarik minat pembeli.

2. Inovasi Yang Dilakukan Oleh Para Pelaku bisnis agen tiket pesawat Lokal PT. Adiatama Tour And Travel, PT. Metro Tri Nusantara, CV. Mekatour, PT. Green Pelangi dan PT. Bhuapala Travel Di Kota Palangka Raya

Berkaitan dengan *disrupsi innovation* atau adanya inovasi baru yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya akan dipaparkan peneliti berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan subjek penelitian, pertanyaan tersebut ialah: “Apa inovasi Anda kedepannya agar usaha yang dijalankan tetap eksis dan bertahan ditengah kehadiran *travel online*?”

a. Penuturan Bapak T (Subjek 1)

“Kalo inovasi penjualan *online* kaya buka *website* sendiri belum ada karena biayanya yang mahal, melakukan promo di

media cetak, promo diskon tiket pesawat tidak kami lakukan. Sekarang ini inovasinya dengan menjaga pelayanan yang lebih maksimal untuk langganan tetap dan menarik langganan baru melalui teman-teman di medsos *whatsapp* seperti *whatsapp* di grup, teman luar grup dan langganan aja.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Bapak T menyatakan bahwa untuk melakukan inovasi seperti *travel online* membuka *website* sendiri kemudian mempunyai aplikasi untuk penjualan tiket pesawat belum bisa dilakukan karena harga alat-alatnya mahal sehingga membutuhkan dana yang cukup besar. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti bahwa pendapatan pihak agen tiket pesawat PT Adiatama mengalami penurunan sehingga hanya cukup untuk biaya-biaya operasional agar tetap berjalan. Selain permasalahan keterbatasan modal kendala lainnya ialah prosesnya yang cukup lama untuk membuat nama *website* atau aplikasi dengan nama agen tiket pesawat lokal tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara diatas berdasarkan pernyataan dari Bapak T untuk inovasi seperti melakukan promosi melalui media cetak, dan memberikan promo pada tiket pesawat tidak dilakukan. Akan tetapi inovasi yang dilakukan ialah dengan menjaga pelayanan yang baik untuk para pelanggan seperti memberikan pelayanan setiap saat, kemudian bisa bon tiket dengan nilai dan batas waktu yang

⁷⁴Wawancara dengan subjek 1: Bapak Tkaryawan Agen Tiket Pesawat Lokal “PT. Adiatama Tour and Travel” pada tanggal 11 Maret 2020.

sudah ditentukan, melakukan pengantaran tiket untuk lokasi pelanggan dalam kota, serta selalu menjaga komunikasi dengan para pelanggan apabila ada info-info kebijakan dan aturan-aturan terbaru dari *airlines*.

b. Penuturan Ibu DP (Subjek 2)

Pertanyaan yang diajukan kepada narasumber ialah mengenai bagaimana strategi-strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan pihak agen tiket pesawat lokal semenjak adanya jasa *travel online*, yang jawabannya ialah sebagai berikut:

“Inovasi yang dilakukan sering naroh promosi di *facebook* aja, jadi bisa memperluas penjualan ke berbagai tempat. Sekarang sudah canggih jadi cukup di *whatsapp* saja tiketnya dan penumpangnya kita suruh transfer.”⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Ibu DP menyatakan bahwa untuk inovasi yang dilakukan ialah melakukan promosi agen tiket pesawat media sosial *facebook*. Ibu DP melakukan promosi di media sosial bertujuan agar usaha penjualan tiket pesawat tetap dikenal masyarakat ditengah perkembangan *travel online*.

Selain melakukan promosi melalui sosial *facebook*, inovasi yang dilakukan lainnya ialah dengan memanfaatkan media sosial *whatsapp* sehingga pembeli dapat melakukan pemesanan tiket pesawat cukup dengan mengirim pesan ke nomor *whatsapp* milik Ibu DP saja selanjutnya tiket pesawat

⁷⁵Wawancara dengan subjek 2: Ibu DP pemilik agen tiket pesawat lokal “PT. Metro Tri Nusantara” pada tanggal 18 Maret 2020.

yang telah dipesan pelanggan dikirim oleh Ibu DP melalui *whatsapp*. Tiket pesawat yang sudah dipesan diterima oleh pelanggan dan pembayaran dapat dilakukan dengan mentransfer uang sesuai dengan harga tiket pesawat yang telah dipesan ke rekening Ibu DP .

c. Penuturan Bapak ZM (Subjek 3)

Berkaitan dengan inovasi, maka peneliti mengajukan pertanyaan yakni bagaimana inovasi yang dilakukan oleh pihak agen tiket pesawat CV. Mekatour di tengah persaingan travel online, yang jawabannya sebagai berikut:

“Kalau inovasi nya saat ini belum bisa membuka penjualan tiket pesawat secara *online* tetapi saya lebih meningkatkan hubungan relasi dengan pembeli atau pelanggan dengan begitu pembeli ataupun pelanggan mau memakasi jasa *travel* saya. Serta melakukan promosi melalui *facebook* namanya mekatour saya disitu mengenalkan kegiatan-kegiatan mahasiswa saya share di *facebook* mekatour.”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Bapak ZM menyatakan bahwa inovasi yang dilakukan ialah dengan lebih meningkatkan relasi atau hubungan dengan pelanggan ataupun pembeli sehingga dapat memperluas jaringan agar jasa agen tiket pesawat lokal ini dapat dikenal oleh masyarakat khususnya masyarakat di Kota Palangka Raya. Selain melakukan inovasi dengan meningkatkan relasi,

⁷⁶Wawancara dengan subjek 3: Bapak ZM Pemilik Agen Tiket Pesawat Lokal “CV. Mekatour” pada tanggal 11 Maret 2020.

inovasi lain yang dilakukan ialah melakukan promosi melalui media sosial *facebook*.

Media sosial *facebook* ini dikhususkan oleh Bapak ZM ini sebagai tempat untuk mempromosikan jasa agen tiket pesawat yang dimiliki oleh Bapak ZM sekaligus untuk membagikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan misalnya ketika *studi tour* yang dilakukan oleh mahasiswa pada salah satu Universitas di Kota Palangka Raya.

d. Penuturan Ibu R (Subjek 4)

Pertanyaan yang diajukan peneliti ke narasumber ialah bagaimana inovasi ke depannya yang dilakukan agar age tiket pesawat lokal yang dikelolanya dapat tetap bertahan di tengah persaingan dengan *travel online*, jawaban narasumber sebagai berikut:

“Inovasi yang dilakukan tiket pesawat nya bisa kami antarkan, lewat email bagi orang yang punya *android*. Kalau buka akses *website* nya sendiri sekarang belum ada mungkin kebanyakan orang lewat *Whatsapp* aja jadi nanti kita booking kan kemudian tiketnya di *Whatsapp*, atau tiketnya diantar, bisa di *e-mail* juga bisa untuk sekarang promosi lewat *instagram*.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Ibu R selaku karyawan agen tiket pesawat Green Pelangi menyatakan bahwa inovasi yang dilakukan ialah menerima jasa pengiriman tiket pesawat apabila pelanggan atau

⁷⁷Wawancara dengan subjek 4: karyawan Agen Tiket Pesawat Lokal “PT. Green Pelangi” pada tanggal 11 Maret 2020.

pembeli tersebut meminta untuk dikirimkan tiket pesawat yang telah dipesan, adanya pemesanan tiket pesawat melalui *e-mail* jadi apabila ada pelanggan yang membeli tiket pesawat dan ingin dikirim melalui *e-mail* maka pihak agen tiket pesawat lokal mengirimkan tiket pesawat sesuai yang telah dipesan kepada pelanggan tersebut melalui *e-mail*.

Selain *e-mail*, media lain ialah melalui media sosial *whatsapp*. Biasanya melalui *whatsapp* ini ialah pelanggan yang sudah lama berlangganan sehingga ketika pelanggan tersebut memesan tiket pesawat maka cukup *whatsapp* selanjutnya Ibu R mengirimkan tiket pesawat yang telah dipesan melalui *whatsapp* ke nomor pelanggan yang memesan tiket pesawat tersebut. Inovasi lainnya yang dilakukan ialah dengan melakukan promosi melalui media sosial *instagram*. Hal ini bertujuan memperkenalkan secara lebih luas agen tiket pesawat lokal Green Pelangi kepada masyarakat .

e. Penuturan Bapak RD (Subjek 5)

Pertanyaan yang diajukan peneliti kepada narasumber ialah mengenai bagaimana inovasi yang dilakukan pihak agen tiket pesawat lokal PT Bhuapala Persada di tengah persaingan *travel online*, yang jawabannya ialah sebagai berikut:

“Inovasi yang dilakukan sementara ini belum bisa *website online*, lebih melayani pelanggan dengan baik sekarang ini

masih boleh membeli tiket nya dulu, uangnya nanti tapi sekarang tidak bisa seperti dulu karena kalau seperti itu akan rugi. Di agen sekarang ini sama seperti sistem *online* juga tetapi pemesanannya lewat *whatsapp*, atau *e-mail* kaya gitu.”⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka Bapak RD menyatakan bahwa inovasi seperti *travel online* membuat *website* dengan nama agen tiket pesawat lokal ini belum bisa karena keterbatasan modal yang dimiliki maka dari itu inovasi yang dilakukan ialah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan lama ataupun pembeli, setiap pemesanan tiket pesawat harus dibayar pada saat itu juga jadi tidak ada sistem penalangan atau hutang karena semenjak adanya *travel online* ini mengalami penurunan oleh karena itu, pihak agen tiket pesawat lokal ini berinisiatif untuk tidak memberlakukan lagi sistem penalangan kepada pelanggan yang sudah lama berlangganan. Inovasi lain ialah dengan melakukan pengiriman tiket pesawat melalui media media sosial *whatsapp* ataupun *e-mail* kepada pelanggan sebagaimana tiket pesawat yang dipesan sebelumnya oleh pelanggan tersebut.

Berdasarkan wawancara diatas bahwa para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya melakukan sebuah inovasi ditengah perkembangan *travel*

⁷⁸Wawancara dengan subjek 5: Bapak RD karyawan agen tiket pesawat Lokal “PT. Bhuapala Persada Tour and Travel” pada tanggal 12 Maret 2020.

online berbeda-beda. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan kelima subjek penelitian yang terdiri dari pemilik ataupun karyawan dari agen tiket pesawat bahwa sebenarnya ingin melakukan inovasi dengan melakukan pembuatan *website* sendiri, atau dengan membuat aplikasi khusus untuk penjualan tiket pesawat disertai berbagai macam produk seperti *travel online*, namun terdapat kendala salah satunya ialah modal yang tidak mencukupi yang dimiliki oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal untuk mengubah sistem operasional baik untuk penjualan, pemesanan, pembayaran, pemasaran secara *online* atau dengan menggunakan aplikasi khusus.

Adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal agar dapat bersaing dengan *travel online*, bukan berarti para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal berhenti disitu saja mereka pun melakukan sebuah inovasi dengan memanfaatkan sebuah media sosial yang kini hadir dan telah banyak digunakan oleh masyarakat, salah satu media sosial tersebut ialah *whatsapp*. Dengan adanya *whatsapp* digunakan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal untuk melakukan penjualan serta pemesanan dari pelanggan atau pembeli sehingga pelanggan

tersebut tidak perlu datang ke agen tiket pesawat untuk membeli tiket pesawat.

Berdasarkan pernyataan hasil wawancara dari kelima subjek di atas inovasi yang dilakukan saat ini belum melakukan perubahan yang lebih efisien dan menarik. Konsep baru mengenai inovasi yang dapat dilakukan ialah dengan mengembangkan produk jasa, melakukan promo ke instansi-instansi daerah, serta melakukan akses ke dalam-daerah khususnya yang berada di Kota Palangka Raya.

D. Analisis Data

Pembahasan tentang eksistensi agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya ditengah arus perkembangan *travel online* akan peneliti uraikan dalam sub bab ini. Dalam sub bab ini terbagi dua kajian berdasarkan dua rumusan masalah yakni *pertama*, strategi bertahan (*survive*) yang dilakukan pelaku usaha agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya, dan *kedua* inovasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah kehadiran *travel online*.

Pada sub bagian ini menjelaskan mengenai pembahasan dan analisis kesimpulan hasil dari penelitian eksistensi agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah arus perkembangan *travel online* yakni sebagai berikut:

1. Strategi Bertahan Agen Tiket Pesawat Lokal Di Kota Palangka Raya Di tengah Perkembangan *Travel Online*

a. Strategi Bertahan (*Survive*) Pada Agen Tiket Pesawat Lokal PT. Adiatama Tour And Travel, PT. Metro Tri Nusantara, CV. Mekatour, PT. Green Pelangi dan PT. Bhuapala Travel Di Kota Palangka Raya

Keberadaan agen tiket pesawat lokal kini mulai bergeser semenjak adanya *travel online*. Hal ini didasarkan atas pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti, bahwa beberapa agen tiket pesawat lokal yang sudah tidak beroperasi lagi. Hal ini dikarenakan ketidakmampuan bersaing dengan *travel online* yang semakin hari semakin mengalami perkembangan. Namun ditengah perkembangan *travel online* seperti sekarang ini terdapat agen tiket pesawat lokal yang masih bertahan dengan melakukan strategi-strategi tertentu.

Seperti yang telah diuraikan pada kajian teori BAB II, bahwa strategi bertahan (*survive*) merupakan sebuah strategi yang dilakukan oleh suatu masyarakat yang harus bertahan hidup dikarenakan suatu keadaan atau kondisi yang tiba-tiba masuk dalam keadaan situasi keadaan normal, maka dari itu masyarakat tersebut harus mempunyai strategi yang mantap disertai dengan

adanya sumber daya dan pengetahuan agar dapat membentuk dan mengikuti strategi yang telah ada.

Dikaitkan dengan teori tersebut strategi-strategi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal disebut dengan strategi bertahan atau biasa dikenal dengan istilah *survive* atau *survival*. Dikatakan sebagai strategi bertahan dikarenakan *travel online* yang hadir secara tiba-tiba serta dapat berpotensi merusaknya eksistensi agen tiket pesawat lokal maka pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal dapat melakukan strategi-strategi bertahan yang baik. Strategi bertahan yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ini bertujuan agar bisnis penjualan tiket pesawat yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat ini tetap berjalan dan agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya tetap eksis di tengah persaingan dengan *travel online*.

Sebagaimana yang terjadi pada kondisi agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya yang berangsur-angsur mengalami penurunan minat dari para pembeli yang melakukan perjalanan dengan menggunakan transportasi pesawat terbang. Kini, masyarakat terutama seperti masyarakat millennial pun lebih menyukai membeli tiket pesawat terbang dengan menggunakan aplikasi *travel online*, hal ini berdampak pada penurunan pendapatan pada agen tiket pesawat lokal. Maka dari itu, dengan

melakukan strategi-strategi bertahan para pelaku bisnis penjualan tiket pesawat dapat meminimalisir terjadinya penurunan pendapatan pada agen tiket pesawat lokal.

Perbedaan strategi bertahan yang dilakukan oleh kelima pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal berdasarkan hasil wawancara yang didapatkan bahwa strategi bertahan yang dilakukan ialah strategi yang tidak mengalami perubahan sebab, strategi tersebut dilakukan setiap tahun dan disaat kondisi apa pun, dengan adanya *travel online* maka setiap pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya harus berani mencoba melakukan strategi yang baru, yang lebih segar, tidak membosankan maka dari itu, menurut hemat peneliti konsep baru yang lebih menarik untuk dijadikan contoh bagi agen tiket pesawat lokal lainnya khususnya yang berada di Kota Palangka Raya di tengah persaingan *travel online* dalam hal strategi bertahan atau *survive* ialah dengan mengikuti event-event seperti bazar, membuat *website*, memberikan potongan harga tiket pesawat saat hari-hari tertentu seperti hari raya besar agama, tahun baru dan sebagainya dengan melakukan strategi bertahan yang terbaru maka masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Kota Palangka Raya tertarik dan dapat meningkatkan penjualan tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal sehingga eksistensi agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di

tengah persaingan *travel online* tidak tergerus dan tetap dikenal pada kalangan masyarakat luas.

Melakukan strategi bertahan yang baru berdasarkan konsep yang baru seperti memberikan potongan harga tiket pesawat yang bertujuan menarik minat masyarakat sehingga pemesanan tiket pesawat pun bertambah di tengah persaingan antar agen tiket pesawat lain dan *travel online* serta di tengah kemudahan akibat pesaing. hal ini menunjukkan adanya kesesuaian dengan ayat Al-Qur'an sebagaimana yang telah dijelaskan pada kajian teoritik di BAB II yakni bahwa Allah tidak akan merubah suatu kaum sebelum kaum itu sendiri yang merubahnya. Selain penjelasan yang terdapat di dalam Al-Qur'an strategi bertahan ini harus dilakukan sebagaimana yang dikatakan oleh Einstein bahwa hidup ini seperti roda agar tetap seimbang kau harus bergerak. maka dari itu para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya harus tetap menjalankan usaha atau bisnis, tetap berjalan di tengah perkembangan jasa *travel online*, apabila tidak ingin bergerak dan terus berusaha untuk merubah keadaan maka kondisi atau nasib pun tidak akan berubah.

2. Inovasi Yang Dilakukan Oleh Para Pelaku bisnis agen tiket pesawat Lokal PT. Adiatama Tour And Travel, PT. Metro Tri

Nusantara, CV. Mekatour, PT. Green Pelangi dan PT. Bhuapala Travel Di Kota Palangka Raya

Adanya perkembangan *travel online* yang semakin banyak bermunculan dan berkembang, maka para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal tidak hanya pasrah dengan keadaan saja. Para pemilik ataupun karyawan agen tiket pesawat bersama-sama melakukan strategi-strategi bertahan yang dapat mempertahankan bisnis penjualan tiket pesawat pada agen tiket pesawat lokal. Selain melakukan strategi-strategi bertahan maka para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal dapat melakukan inovasi yang baru agar bisnis penjualan tiket pesawat serta penjualan jasa paket wisata yang mereka jalankan tetap bertahan dan di tengah perkembangan *travel online*.

Seperti yang telah dijelaskan pada kajian teori di BAB II mengenai *disruptive innovation*, bahwa yang dimaksud dengan *disruptive innovation* merupakan suatu inovasi atau adanya sesuatu hal yang baru yang hadir untuk memberikan kemudahan serta mengganti suatu sistem yang lama menjadi suatu sistem dengan cara-cara yang baru. Adanya kemudahan ini disebabkan dengan adanya kemajuan teknologi yang kemudian dimanfaatkan oleh beberapa orang atau perusahaan untuk menemukan sesuatu yang baru dan praktis.

Perbedaan inovasi yang dilakukan oleh kelima subjek pengelola agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan antara peneliti dengan narasumber

kelima subjek agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya saat ini berinovasi dengan melakukan pemesanan tiket pesawat secara *online* yakni dengan melalui media sosial *whatsapp*. Namun, pemesanan melalui media sosial *whatsapp* ini telah banyak dilakukan maka dari itu, diperlukan inovasi-inovasi baru dengan menerapkan pola-pola baru agar tidak membosankan dan juga dapat menarik minat masyarakat untuk memesan tiket pesawat di agen tiket pesawat lokal di tengah maraknya *travel online* yang semakin berkembang.

Konsep inovasi terdiri dari inovasi vertikal dan horizontal. inovasi vertikal ialah perubahan dari *offline* ke *online*, dan juga new normal inovasi. Selanjutnya, mengenai inovasi horizontal ialah seperti mengembangkan produk jasa, melakukan promo-promo ke instansi-instansi yang berada di daerah. Berdasarkan konsep vertikal dan horizontal yang telah dijelaskan maka pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya dapat berinovasi salah satunya dengan melakukan inovasi mengembangkan produk atau jasa misalnya seperti membuka jasa travel umrah dan haji maka inovasi baru tersebut dapat dilakukan agar adanya inovasi baru, pola-pola baru yang sebelumnya jarang dilakukan oleh pihak agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya. melakukan inovasi dengan membuka jasa travel untuk umrah dan haji karena dilihat dari penduduk warga Kota Palangka Raya yang beragama muslim dan apabila diamati agen tiket pesawat lokal di Kota

Palangka Raya masih sedikit sekali yang memang agen tiket pesawat lokal membuka jasa travel untuk haji ataupun umrah.

Melakukan perubahan dalam berbisnis atau inovasi sangat dianjurkan dalam ekonomi islam, Hal ini telah dijelaskan di dalam Al-Qur'an yakni "Allah tidak akan merubah kondisi atau nasib suatu kaum sebelum kaum itu sendiri yang merubah kondisi terlebih dahulu". Maka perubahan ini sangatlah dianjurkan terutama bagi kaum muslim yang sedang menjalankan usaha atau bisnis seperti bisnis penjualan tiket pesawat lokal di tengah kemuduran yang sedang terjadi dan persaingan dengan *travel online*.

Dalam menganalisis data hasil observasi dan hasil wawancara secara konvensional peneliti menggunakan teori *survive* dan teori *disruption innovation*. Selanjutnya, peneliti menganalisis data dengan memasukkan *Islamic survive* dan *Islamic disruption innovation*. mengenai *survive* atau strategi bertahan yang dilakukan pada agen tiket pesawat lokal beraneka ragam dan jika dihubungkan dengan aturan Islam maka strategi bertahan yang dilakukan tidaklah melanggar aturan dalam ekonomi syariah. Namun, strategi bertahan dengan konsep baru yang dapat dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal ialah dengan memberikan potongan harga tiket pesawat pada saat tertentu khususnya diperuntukkan bagi pelanggan yang telah lama berlangganan.

Mengenai inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal berdasarkan pernyataan yang disampaikan kelima subjek agen tiket pesawat lokal tidaklah bertentangan dengan syariat-syariat ekonomi Islam. Akan tetapi, inovasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat harus melakukan perubahan yang lebih baru lagi, selain menjual tiket pesawat dapat juga membuka jasa *travel* untuk haji dan umrah bagi pengelolanya yang beragama muslim disertai dengan memberikan layanan dan tawaran-tawaran yang menarik sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa agen tiket pesawat lokal khususnya yang berada di kota Palangka Raya. Menurut hemat peneliti, para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya belum ada yang berinovasi membuat website resmi agen tiket pesawat lokal tersebut dikarenakan kurangnya ilmu serta kemampuan di bidang teknologi mengenai pembuatan website atau aplikasi secara *online* selain itu kurangnya modal yang cukup. Oleh karena itu, pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal dapat berinovasi dengan lebih baru lagi seperti membuka jasa *travel* yang diperuntukkan bagi kaum muslimin yang akan melaksanakan haji maupun umrah.

Strategi bertahan dan inovasi yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal merupakan usaha dari para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal yang dilakukan agar usaha penjualan

tiket pesawat yang telah lama dijalankan tetap bertahan dan ekisis di tengah perkembangan dan persaingan dengan *travel online*. Selain usaha yang dilakukan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal, maka diperlukannya dorongan, bantuan dari pemerintah agar usaha penjualan tiket pesawat lokal dapat bersaing dengan *travel online* dan usaha penjualan tiket pesawat lokal tidak tergerus oleh arus perkembangan *travel online* yang semakin ramai dan berkembang.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

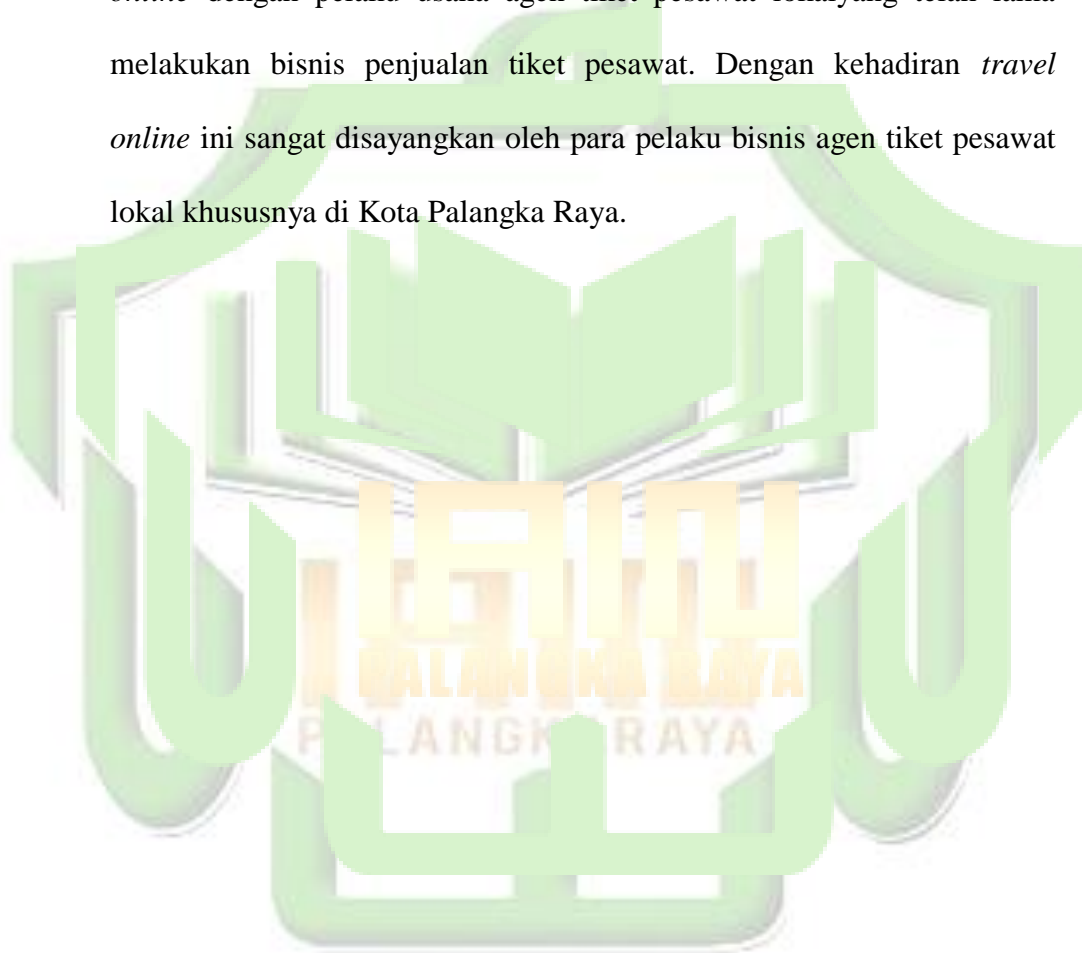
Peneliti menyimpulkan hasil analisis yang diperoleh dari lapangan, berikut adalah kesimpulannya :

1. Strategi bertahan yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di tengah perkembangan *travel online* ialah dengan meminimumkan pengeluaran beban yang tidak terlalu diperlukan dalam operasional penjualan tiket pesawat, membuka jasa paket wisata, membuka cabang di beberapa tempat, membuka jasa pengiriman barang.
2. Inovasi yang dilakukan oleh pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal di Kota Palangka Raya di tengah perkembangan *travel online* ialah dengan membuka pemesanan tiket pesawat melalui media sosial *whatsapp* dan melakukan promosi melalui media sosial *facebook* dan *instagram*.

B. Saran

Untuk para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya diharapkan dapat terus berinovasi lagi dengan menemukan ide atau kreativitas yang lebih baru dan baik lagi agar usaha yang mereka jalankan tetap eksis, bertahan bahkan dapat lebih maju ditengah persaingan dengan *travel online* seperti sekarang ini.

Untuk pemerintah diharapkan agar dapat mengatur dengan lebih cermat lagi mengenai keberadaan *travel online* ini dengan membuat prosedur atau kebijakan-kebijakan tertentu mengenai *travel online* agar tidak adanya persaingan dan perselisihan antara pelaku usahat *travel online* dengan pelaku usaha agen tiket pesawat lokal yang telah lama melakukan bisnis penjualan tiket pesawat. Dengan kehadiran *travel online* ini sangat disayangkan oleh para pelaku bisnis agen tiket pesawat lokal khususnya di Kota Palangka Raya.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*. ed. Revisi., Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Prosedur Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.

Altman, Elizabeth J., and Palmer, Jonathan E., “*Disruptive Innovation: An Intellectual History and Directions for Future Research*”, *Journal of Management Studies*. Harvard Business School, Juni 2018.

Ashdow, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Bumi Aksara, 20014.

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitati*., Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005.

Darma, Widia, *Inovasi Disruptif (Disruptive Innovation) Dalam Pendidikan*, Jakarta: 2018.

Dakhoir, Ahmad dan Aviva, Itsla Yunisva, *Ekonomi Islam dan Mekanisme Pasar*, LaksBang PRESSindo, Surabaya: 2017.

Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah*, Jakarta Timur: CV Darus Sunnah, 2012.

Eunike, Agustin. dkk. Disruption, *Bulletin: Industrial Management Studio – Industrial Engineering-Brawijaya University*, Artikel Universitas Brawijaya, 2018.

Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabet, 2015.

- Kasali, Rhenald, *Disruption : “Tak Ada yang Tak Bisa diubah Sebelum dihadapi Motivasi saja tidak cukup”*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta: 2018.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Moleojonathan, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. revisi t.th.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Magfiroh, Laila, “*Prospek Bisnis Transportasi Online dalam Masyarakat Industrial: Pendekatan Islamic Innovation Disruptif*”, Skripsi: IAIN Palangka Raya, 2019.
- Makhrus dan Cahyani, Putri Dwi. “*Konsep Islamicpreneurship Dalam Upaya Mendorong Praktik Bisnis Islami*.” *Islamadina. Jurnal Pemikiran Islam*. Vol. XVIII, No. 1, Maret 2017.
- Mulyana, Dedy, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004.
- Made Gde Subha Karma Resen, *Pengaruh Travel Agent dalam Perkembangan Pariwisata di Bali*, Bali: Universitas Udayana, 2016.
- Nasution, *Metodologi Research (Penelitian Ilmiah)*, Bandung: Bumi Aksara, 2014.
- Nurbiyati, Titik dan Machfoedz, Mahmud, *Manajemen Pemasaran Kontemporer*, Yogyakarta: Kayon, 2005.

Pradana, M. Andhika Ferry, “*Mekanisme Survival Pemilik Wisma (Studi Deskriptif Tentang Mekanisme Survival Pemilik Wisma Menengah Kebawah di Gang Dolly Pasca Penutupan Lokalisasi Dolly)*”, Jurnal Universitas Airlangga, Semester genap 2016-2017.

Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2008.

Supriyanto, *How to become a succesful entrepreneur*, Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*, Bandung: Alfabeta, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2013.

Tanzeh, Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.

Zuriah, Nurul, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

Jurnal

Hendriyati, Lutfi, *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta*, Jurnal Media Wisata, ISSN: 1693-5969, Vol. 17, No. 1, Mei, 2019.

Lahilote, Hasyim Sofyan, *Kajian Yuridis Terhadap Agen Perjalanan (Travel Agent) Dalam Bisnis Pariwisata*, Jurnal Al-Syir'ah, Vol. 8, No. 2, Desember, 2010.

Millar, Carla. Martin Lockett and Ted Ladd, *Disruption: Technology. Innovation and Society. Technological Forecasting and Social Change an International Journal.* 2018.

Mubarok, Nurul dan Maldina, Eriza Yolanda. *Strategi Pemasaran Islami Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Butik Calista. I-Economic. Vol..3. No 1.* Juni 2017.

Oahitmur, Johanis, "*Disrupsi: Tantangan bagi Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Peluang bagi Lembaga Pendidikan Tinggi*", PPE-UNIKA ATMA JAYA,. Vol: 23 No. 02, Desember, 2018.

Internet

AbyHabibyHadiwijaya, <https://abyhabibyhadiwijaya.wordpress.com/2015/09/29/7-point-mix-marketing-pada-traveloka/> (Online 24 April 2020).

Muhammad Syamsudin, *Revolusi Industri 4.0 dan Perkembangan Akad Muamalah.* [https://islam.nu.or.id/post/read/92425/revolusi-industri-40-dan-perkembangan-akad-muamalah.](https://islam.nu.or.id/post/read/92425/revolusi-industri-40-dan-perkembangan-akad-muamalah) (Online pada tanggal 2 April 2020).

Skripsi

Dzulfiqar, Rafif Andyka. *Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Travel Agent Konvensional Di Kota Bandung. Skripsi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.* 2016.

Fathoni, Muhammad Taufiq. *Pengaruh Daya Tarik Iklan Terhadap Niat Beli Online Melalui Variabel Intervening Citra Merek Di Traveloka Pada Mahasiswa FEBI IAIN Surakarta Angkatan 2016-2017. Skripsi IAIN Surakarta.* Surakarta. 2019.

Sudrajat, Buky. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Tiket Pesawat Secara Online Di Situs Air Asia. Skripsi Universitas Indonesia. Jakarta. 2012.

Shitta, Pengaruh Gaya Hidup dan Faktor Psikologis Generasi Z Terhadap Peluang Usaha Industri Travel Agent Online (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sumatera Utara), Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan, 2018.

