

**PERAN TRAVEL CONSULTANT DALAM PENJUALAN TIKET  
PERJALANAN DALAM NEGERI DI ANTA EXPRESS**  
*(THE ROLE OF TRAVEL CONSULTANTS IN DOMESTIC TRAVEL  
TICKET SALES: AT ANTA EXPRESS)*

**Adrian Agoes<sup>1</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari  
adrian.agoes@yahoo.com

**Azhar Firdaus<sup>2</sup>**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari  
azhar.firdaus@gmail.com

**ABSTRACT**

The tourism industry in Indonesia has experienced significant growth, particularly following the post-COVID-19 recovery and the rise of the creative economy. As the sector rebounds, travel agencies play a crucial role in facilitating domestic ticket sales and travel packages. Traditional travel agencies, such as PT Anta Express Tour & Travel, face competition from online booking platforms, which calls for a study on the unique value offered by travel consultants in enhancing customer experiences and the sales process. This study aims to explore the role of travel consultants at PT Anta Express Tour & Travel in domestic travel ticket sales. Using a qualitative research approach, data was gathered through direct observation, semi-structured interviews, and a review of relevant literature. The findings highlight four key roles played by travel consultants: providing personalized advice and recommendations, managing bookings, resolving issues, and delivering customer service. Additionally, three main reasons were identified for why customers still prefer using travel consultants: convenience, access to exclusive offers, and ongoing support during the trip. The study concludes that travel agencies can maintain their competitiveness by focusing on personalized services that appeal to specific customer segments, particularly those who value professional advice and human interaction in their travel planning. Therefore, traditional and online booking channels can coexist in the future, serving different market needs.

**Keywords:** travel consultants, domestic tickets, digitalization, customer loyalty, travel agencies

## ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi peran konsultan perjalanan dalam mendukung penjualan dan pemesanan tiket perjalanan domestik di PT Anta Express Tour & Travel, sebuah agen perjalanan tradisional di Bandung yang tetap mempertahankan layanan tatap muka di tengah dominasi platform pemesanan online. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali bagaimana konsultan perjalanan berinteraksi dengan pelanggan dan menjaga relevansinya meskipun digitalisasi semakin berkembang di sektor pariwisata. Melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan tinjauan literatur, penelitian ini mengidentifikasi empat peran utama konsultan perjalanan: konsultasi dan rekomendasi yang personal, pengelolaan reservasi yang kompleks, penyelesaian masalah yang cepat dan efisien, serta layanan pelanggan yang mendukung dan personal. Selain itu, tiga alasan utama mengapa pelanggan masih memilih menggunakan jasa konsultan perjalanan meskipun tersedia platform online adalah kemudahan dan kenyamanan, akses ke penawaran eksklusif, serta dukungan selama perjalanan. Penelitian ini menyoroti bahwa meskipun platform digital menawarkan kemudahan, segmen pelanggan tertentu tetap mengapresiasi nilai tambah yang diberikan oleh konsultan perjalanan, seperti interaksi personal, keamanan, dan kepercayaan. Oleh karena itu, layanan tatap muka dan digital dapat saling melengkapi, menciptakan peluang bagi agen perjalanan tradisional untuk tetap bertahan dan bersaing dalam ekosistem pariwisata yang semakin digital.

**Kata Kunci :** konsultan perjalanan, tiket domestik, digitalisasi, loyalitas pelanggan, agen perjalanan

## PENDAHULUAN

Industri pariwisata di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, terutama setelah kebangkitan pasca pandemi COVID-19 dan pertumbuhan ekonomi kreatif. Seiring dengan pemulihan sektor ini, agen perjalanan memainkan peran penting dalam memfasilitasi penjualan tiket perjalanan domestik dan paket wisata. Agen perjalanan tradisional, seperti PT Anta Express Tour & Travel, menghadapi persaingan dari platform pemesanan *online*, sehingga diperlukan kajian tentang nilai unik yang diberikan oleh konsultan perjalanan dalam meningkatkan pengalaman pelanggan dan proses penjualan.

Industri perjalanan wisata telah mengalami transformasi signifikan dengan adanya digitalisasi, yang mempengaruhi model bisnis agen perjalanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana perkembangan industri perjalanan wisata mempengaruhi model bisnis agen perjalanan digital. Penelitian mengidentifikasi dan mengklasifikasikan 53 model bisnis digital dalam industri perjalanan, termasuk 10 konfigurasi baru yang belum pernah dibahas sebelumnya (Perelygina et al., 2022).

Model bisnis digital yang berkembang mencakup berbagai tipe seperti *commerce-type*, *content-type*, dan *context-type*, yang masing-masing berkembang seiring dengan kemajuan teknologi (Reinhold et al., 2019, Agoes & Lesmana, 2023). Agen perjalanan

harus terus berupaya untuk menyediakan layanan yang dipersonalisasi, dan membangun kepercayaan dengan pelanggan untuk tetap kompetitif. Agen perjalanan ritel mungkin menghadapi penurunan volume bisnis serta kesulitan mempertahankan kelangsungan usaha, terutama akibat perubahan dalam proses distribusi perjalanan yang dipengaruhi oleh internet dan teknologi lainnya. Studi menunjukkan bahwa Internet telah berdampak signifikan pada peran konsultan perjalanan, yang kini perlu beradaptasi untuk tetap relevan dalam ekosistem digital (Vasudayan & Standing, 1999).

Konsultan perjalanan sangat penting dalam menjaga hubungan pelanggan dan memfasilitasi pemesanan yang rumit, serta menawarkan tingkat layanan yang sering kali tidak dimiliki platform online. Dimensi THINK dan FEEL berdampak positif terhadap kualitas hubungan dengan agen perjalanan baik dalam konteks in-store maupun online, sedangkan dimensi ACT dan SENSE juga berpengaruh positif terhadap kualitas ini (Rajaobelina, 2018). Agen perjalanan dapat bertahan dengan berfokus pada layanan khusus tertentu, daripada segmen pasar tertentu, seperti wisatawan yang lebih tua (Dolnicar & Laesser, 2007).

Memahami motivasi konsumen di balik penggunaan agen perjalanan tradisional di tengah kemajuan digital menyoroti perlunya layanan yang disesuaikan di sektor pariwisata (Agoes & Dewi, 2018). Konsumen di wilayah regional menghargai pengetahuan, pengalaman, dan bantuan konsultan, sedangkan program penghargaan perjalanan paling tidak berpengaruh dalam proses seleksi mereka (Ng et al., 2006). Wisatawan masih menghargai layanan profesional dan saran dari agen perjalanan, sehingga saluran *online* dan tradisional dapat hidup berdampingan di masa depan (Law et al., 2004).

### **Konsultan Perjalanan di PT Anta Express Tour & Travel**

Salah satu agen perjalanan yang masih mempertahankan peran konsultan perjalanan dalam bisnisnya adalah PT Anta Express Tour & Travel, yang berbasis di Bandung. Meskipun platform pemesanan online semakin mendominasi industri perjalanan, agen ini tetap menyediakan layanan konsultasi tatap muka bagi pelanggannya. Konsultan perjalanan di PT Anta Express Tour & Travel tidak hanya membantu proses pembelian tiket, tetapi juga memberikan saran dan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan. Pelanggan, terutama yang memesan tiket penerbangan domestik, masih sering mengunjungi counter mereka untuk berkonsultasi terkait jadwal, harga, dan rute penerbangan, meskipun berbagai opsi pemesanan online tersedia. Strategi ini menunjukkan bagaimana PT Anta Express Tour & Travel mempertahankan daya saingnya dengan menawarkan pengalaman pelanggan yang personal dan terpercaya, yang sulit ditandingi oleh platform digital.

### **Signifikansi Penelitian**

Meskipun ketergantungan pada agen perjalanan *online* semakin meningkat, belum banyak penelitian yang mendalami peran spesifik serta kontribusi konsultan perjalanan dalam penjualan tiket di agen tradisional. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengeksplorasi bagaimana konsultan perjalanan

berinteraksi dengan pelanggan dan tetap terlibat meskipun terdapat alternatif platform digital.

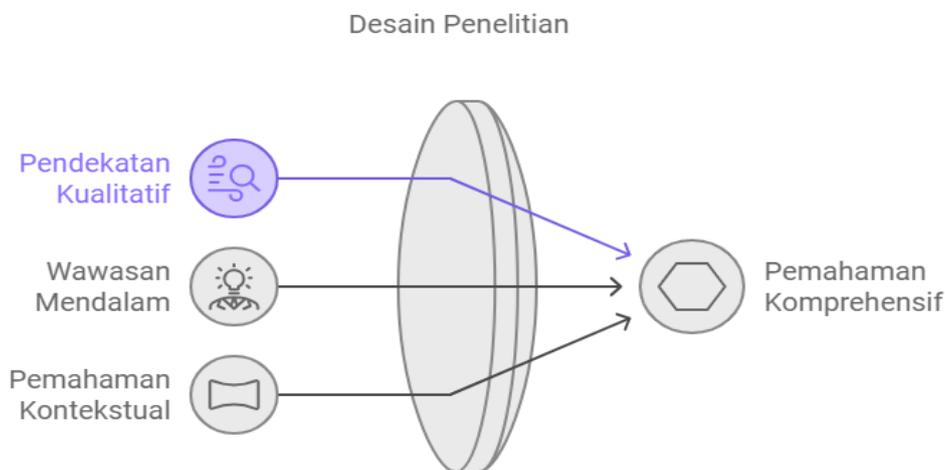
### Pertanyaan Penelitian

Bagaimana peran konsultan perjalanan dalam mendukung penjualan dan pemesanan tiket perjalanan domestik di PT Anta Express Tour & Travel? Selain itu, apa yang membuat pelanggan tetap memilih layanan konsultan perjalanan untuk memesan tiket ketika opsi pemesanan online telah tersedia?

## METODOLOGI PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan wawasan mendalam mengenai dinamika operasional konsultan perjalanan di PT Anta Express Tour & Travel. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena yang kompleks dan kontekstual secara lebih mendalam. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat menangkap nuansa dan detail yang mungkin terlewatkan dalam pendekatan kuantitatif, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang bagaimana konsultan perjalanan beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan mereka.



**Gambar 1**  
**Desain Penelitian Peran Konsultan Perjalanan**

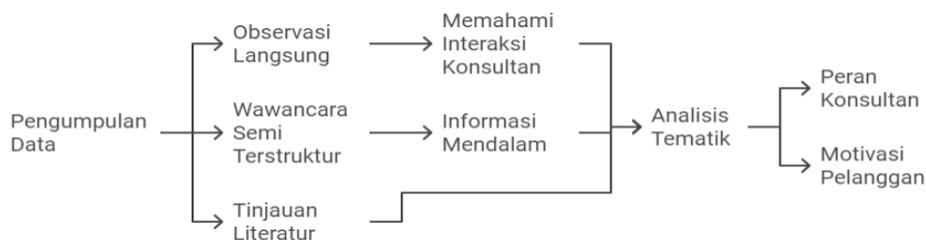
### Sampel dan Informan

Peserta dalam penelitian ini mencakup konsultan perjalanan dan pelanggan yang telah menggunakan layanan PT Anta Express Tour & Travel. Pemilihan sampel dilakukan secara purposive untuk memastikan bahwa informan yang dipilih memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan data melibatkan perwakilan dari klien korporat yang sering menggunakan layanan perusahaan untuk perjalanan bisnis, serta pelanggan individu yang menggunakan layanan untuk keperluan

pribadi. Dengan melibatkan berbagai jenis pelanggan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

### Teknik Analisis

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui berbagai metode, termasuk observasi langsung, wawancara semi terstruktur, dan tinjauan literatur yang relevan. Observasi langsung memungkinkan peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana konsultan perjalanan berinteraksi dengan pelanggan dan menjalankan tugas mereka sehari-hari. Wawancara semi terstruktur digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari informan, dengan memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi topik-topik yang muncul selama wawancara. Tinjauan literatur dilakukan untuk memahami konteks dan teori yang mendasari praktik konsultan perjalanan. Analisis tematik kemudian diterapkan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari data, seperti peran yang dimainkan oleh konsultan dalam memberikan layanan dan motivasi pelanggan untuk terus menggunakan layanan tersebut. Analisis ini membantu dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.



**Gambar 2**  
**Teknik Analisis Peran Konsultan Perjalanan**

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Peranan *Travel consultant* dalam Penjualan dan Reservasi Tiket Perjalanan Domestik

Penelitian ini menemukan bahwa *travel consultant* di PT Anta Express Tour & Travel memainkan peran krusial dalam penjualan dan reservasi tiket perjalanan domestik, terutama di era digital yang semakin berkembang. Empat peranan utama yang diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### Konsultasi dan Rekomendasi

Salah satu peranan utama *travel consultant* adalah memberikan saran dan rekomendasi yang disesuaikan dengan kebutuhan dan preferensi pelanggan. Di tengah kebangkitan *platform online*, kemampuan konsultan untuk memberikan rekomendasi personal menjadi nilai tambah yang signifikan. Pelanggan dapat memperoleh informasi

yang lebih detail dan dipersonalisasi mengenai rute penerbangan, jadwal, serta opsi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka, seperti preferensi maskapai, pilihan kursi, atau persyaratan khusus. *Travel consultant* juga sering kali memiliki wawasan tentang tren perjalanan terkini atau kebijakan baru yang mungkin tidak mudah ditemukan di *platform online*, memberikan keunggulan dalam hal pemahaman mendalam tentang produk. Hal ini juga menunjukkan bahwa meskipun informasi sudah tersedia secara digital, ada segmen pelanggan yang tetap menghargai interaksi manusia dan rekomendasi langsung untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan saat memesan tiket.

### **Pengelolaan Reservasi**

*Travel consultant* memainkan peran penting dalam pengelolaan reservasi tiket, mulai dari awal pemesanan hingga penyelesaian transaksi. Mereka memastikan bahwa semua detail perjalanan sesuai dengan permintaan pelanggan, termasuk memverifikasi ketersediaan tiket, melakukan penyesuaian jadwal, dan memastikan konfirmasi reservasi yang akurat. Proses ini menjadi sangat penting, terutama ketika pelanggan memiliki preferensi tertentu, seperti waktu penerbangan atau koneksi antar-maskapai yang kompleks. Selain itu, *travel consultant* memiliki kemampuan untuk melakukan pemesanan langsung dengan sistem yang mungkin tidak dapat diakses oleh pelanggan secara mandiri. Dengan demikian, mereka mampu mengurangi risiko kesalahan yang sering kali terjadi ketika pelanggan mencoba melakukan pemesanan sendiri melalui platform digital yang bisa kurang intuitif atau rumit bagi sebagian pengguna.

### **Penyelesaian Masalah**

Peran *travel consultant* dalam penyelesaian masalah sangat signifikan, terutama ketika terjadi kendala selama proses reservasi atau perjalanan. Pelanggan sering kali mengalami perubahan jadwal, pembatalan penerbangan, atau situasi darurat lainnya yang memerlukan solusi cepat. *Travel consultant* memiliki akses langsung ke penyedia layanan, seperti maskapai atau agen penyedia tiket, sehingga mereka dapat membantu menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dan efisien dibandingkan jika pelanggan harus menyelesaikan sendiri melalui layanan pelanggan online yang terkadang lambat atau tidak responsif. Kemampuan mereka untuk menawarkan solusi secara langsung, seperti memesan ulang penerbangan atau memberikan opsi alternatif, menjadi faktor penting yang membuat pelanggan tetap setia menggunakan layanan ini.

### **Layanan Pelanggan**

Aspek layanan pelanggan yang personal dan mendukung merupakan keunggulan kompetitif yang ditawarkan oleh *travel consultant*. Dalam banyak kasus, pelanggan mengharapkan pengalaman yang lebih manusiawi, terutama saat menghadapi ketidakpastian perjalanan. Di PT Anta Express Tour & Travel, konsultan perjalanan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, mengenal preferensi dan kebiasaan mereka. Sentuhan personal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan loyalitas yang berkelanjutan. Di tengah persaingan dengan *platform online* yang cenderung bersifat impersonal, kemampuan konsultan untuk

berkomunikasi secara efektif, memberikan jaminan, dan membangun kepercayaan memainkan peranan penting dalam mempertahankan pelanggan.

## 2. Alasan Pelanggan Masih Menggunakan Jasa *Travel Consultant*

Selain peran yang dimainkan oleh *travel consultant*, penelitian ini juga mengidentifikasi tiga alasan utama mengapa pelanggan masih memilih menggunakan jasa konsultan perjalanan meskipun platform pemesanan online semakin mudah diakses:

### **Kemudahan dan Kenyamanan**

Banyak pelanggan menganggap menggunakan jasa *travel consultant* lebih mudah dan nyaman dibandingkan melakukan reservasi sendiri. Dalam proses pemesanan online, meskipun tersedia berbagai pilihan, pelanggan sering kali merasa bingung atau kewalahan oleh banyaknya informasi yang harus diproses. *Travel consultant*, di sisi lain, dapat merampingkan proses ini dengan menyaring informasi yang relevan dan menyederhanakan pilihan bagi pelanggan. Hal ini memungkinkan pelanggan untuk fokus pada aspek-aspek penting dari perjalanan mereka tanpa harus menangani detail teknis yang membingungkan. Bagi segmen pelanggan yang kurang terbiasa dengan teknologi atau yang memiliki keterbatasan waktu, kemudahan yang ditawarkan oleh *travel consultant* menjadi alasan utama mereka tetap menggunakan jasa ini.

### **Akses ke Penawaran Eksklusif**

*Travel consultant* sering memiliki akses ke penawaran eksklusif, seperti diskon khusus atau paket perjalanan yang tidak selalu tersedia di *platform online*. Agen perjalanan seperti PT Anta Express Tour & Travel memiliki hubungan langsung dengan maskapai dan penyedia layanan lain, sehingga dapat menawarkan harga atau keuntungan khusus yang menarik bagi pelanggan. Hal ini menciptakan nilai tambah yang tidak bisa ditemukan melalui pencarian mandiri di situs pemesanan online. Bagi pelanggan yang ingin mendapatkan harga terbaik atau nilai lebih dari perjalanan mereka, akses ke penawaran semacam ini menjadi motivasi utama dalam menggunakan jasa *travel consultant*. Diskon ini tidak hanya terbatas pada harga tiket, tetapi juga mencakup layanan tambahan seperti upgrade kelas atau akses ke lounge bandara.

### **Dukungan Selama Perjalanan**

Alasan lain yang tidak kalah penting adalah dukungan yang diberikan oleh *travel consultant* selama perjalanan. Pelanggan menghargai adanya titik kontak yang dapat diandalkan saat mereka menghadapi masalah di tengah perjalanan, seperti keterlambatan atau perubahan jadwal mendadak. *Travel consultant* siap membantu dan memberikan solusi, baik dalam bentuk pemesanan ulang atau memberikan informasi alternatif yang sesuai. Kehadiran konsultan ini memberikan rasa aman dan ketenangan bagi pelanggan, terutama bagi mereka yang melakukan perjalanan penting atau dengan jadwal yang ketat. Dalam dunia di mana layanan pelanggan *online* kadang tidak bisa merespons dengan cepat, dukungan personal yang ditawarkan oleh *travel consultant* menjadi alasan utama pelanggan tetap setia.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi semakin meluas di sektor perjalanan, peran *travel consultant* masih sangat relevan dalam memberikan layanan yang dipersonalisasi, efisien, dan mendukung. Faktor-faktor seperti kenyamanan, akses ke penawaran khusus, dan dukungan yang berkelanjutan menjadi alasan kuat mengapa pelanggan masih memilih jasa *travel consultant* dalam memesan tiket perjalanan domestik. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa wisatawan masih menggunakan layanan tiketing di agen perjalanan konvensional karena alasan-alasan: kepercayaan dan keamanan, pelayanan personal, kemudahan dan kenyamanan, serta adanya bantuan penanganan masalah (Agoes & Dewi, 2018).

Meski demikian, jika merujuk pada penelitian lain, bahwa tetaplah Agen perjalanan harus terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan teknologi (Tang, 2023). Tetapi terlihat bahwa pelayanan konvensional tetap harus dipertahankan karena tetap memiliki kelebihan-kelebihan yang belum terpenuhi oleh layanan *online* (Law et al., 2004).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT Anta Express Tour & Travel, *travel consultant* memainkan peran penting dalam penjualan dan reservasi tiket perjalanan domestik, bahkan di tengah era digital yang semakin maju. Empat peranan utama yang ditemukan adalah konsultasi dan rekomendasi, pengelolaan reservasi, penyelesaian masalah, serta layanan pelanggan yang personal. Meskipun *platform online* memberikan kemudahan akses dan kecepatan, *travel consultant* tetap menawarkan nilai tambah yang signifikan, terutama dalam hal personalisasi layanan, solusi cepat terhadap masalah, dan pemahaman mendalam terkait tren perjalanan.

Penelitian ini juga mengidentifikasi alasan utama mengapa pelanggan masih memilih menggunakan jasa *travel consultant*. Alasan-alasan tersebut mencakup kemudahan dan kenyamanan, akses ke penawaran eksklusif, serta dukungan berkelanjutan selama perjalanan. Meskipun teknologi digital semakin canggih, *travel consultant* menyediakan rasa aman, efisiensi, serta pengalaman perjalanan yang lebih terarah dan personal, faktor-faktor yang sangat dihargai oleh pelanggan.

Dengan demikian, meskipun terjadi pergeseran menuju digitalisasi, *travel consultant* tetap relevan dan berperan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginginkan sentuhan personal, kenyamanan, serta solusi yang lebih fleksibel dan cepat dibandingkan dengan layanan *online*. Agen perjalanan tetap harus berinovasi dan beradaptasi dengan teknologi, namun kelebihan layanan konvensional, seperti interaksi manusiawi dan kepercayaan yang terbangun, masih menjadi elemen kunci dalam mempertahankan relevansi mereka di tengah perubahan lanskap industri perjalanan.

## DAFTAR PUSTAKA

Agoes, A., & Dewi, S. W. R. (2018). Motivasi Konsumen Dalam Menggunakan Layanan Tiketing Di Agen Perjalanan Konvensional. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*,

3(2), 159-171.

- Agoes, A., & Lesmana, A.C. (2023). Analisis Otentisitas Pengalaman Wisatawan Pada Virtual Event Suatu Sanggar Budaya Di Saung Angklung Ujo. *Manajemen dan Pariwisata*, 2(2), 130-143.
- Dolnicar, S., & Laesser, C. (2007). Travel agency marketing strategy: Insights from Switzerland. *Journal of Travel Research*, 46(2), 133-146. <https://doi.org/10.1177/0047287507299573>
- Law, R., Leung, K., & Wong, R. (2004). Dampak Internet pada agen perjalanan. *Jurnal Internasional Manajemen Perhotelan Kontemporer*, 16, 100-107.
- Ng, E., Cassidy, F., & Brown, L. (2006). Menjelajahi Faktor-Faktor Utama yang Mempengaruhi Pemilihan Konsumen Agen Perjalanan di Lingkungan Regional. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 13, 75-84. <https://doi.org/10.1375/jhtm.13.1.75>
- Perelygina, M., Kucukusta, D., & Law, R. (2022). Digital business model configurations in the travel industry. *Tourism Management*, 88. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2021.104408>
- Rajaobelina, L. (2018). The impact of customer experience on relationship quality with travel agencies in a multichannel environment. *Journal of Travel Research*, 57(2), 206-217.
- Reinhold, S., Zach, F., & Laesser, C. (2019). E-Business Models in Tourism. *Tourism Review*, 74, 1-30. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6\\_71-1](https://doi.org/10.1007/978-3-030-05324-6_71-1)
- Tang, L. (2023). Development strategies of travel agencies in the digital age: An analysis. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*. <https://doi.org/10.54660/ijmrge.2023.4.3.311-314>
- Vasudayan, T., & Standing, C. (1999). The impact of the Internet on the role of travel consultants. *Participation and*