

**STRATEGI BERSAING TRAVEL AGENT KONVENSIONAL DENGAN  
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
ANALISIS SWOT PADA CV TITAN TRAVEL**



**SKRIPSI**

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh :**

**Nama : Ruhul Azhom Akbar Panutan**

**NPM 061740611623**

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
2021**

**STRATEGI BERSAING TRAVEL AGENT KONVENSIONAL DENGAN  
ONLINE TRAVEL AGENT (OTA) MENGGUNAKAN PENDEKATAN  
ANALISIS SWOT PADA CV TITAN TRAVEL**



**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Pendidikan Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh :

Nama : Ruhul Azhom Akbar Panutan  
NPM : 061740611623

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M**  
**NIP 196005071988112001**

Palembang, Agustus 2021  
Pembimbing II,

**Fetty Maretha, S.E., M.M**  
**NIP 198203242008012009**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Heri Setiawan, SE., M. AB**  
**NIP 197602222002121001**

Ketua Program Studi  
Usaha Perjalanan Wisata

**Yulla Pebrianti, S.E.I., M.Si**  
**NIP 198602262015042003**

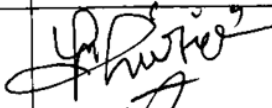


## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ruhul Azhom Akbar Panutan  
NPM : 0617 4061 1623  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Strategi Bersaing *Travel Agent* Konvensional Dengan  
*Online Travel Agent (OTA)* Menggunakan  
Pendekatan Analisis Swot Pada CV Titan Travel

Telah Dipertahankan Di hadapan Dewan Penguji Skripsi  
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Usaha Perjalanan Wisata  
dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari : Rabu  
Tanggal : 28 Juli 2021

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<b>Dra. Yusleli Herawati, S.E., M.M</b> Ketua		
2.	<b>Rini, S.E., M.AB</b> Anggota		
3.	<b>Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si</b> Anggota		

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ruhul Azhom Akbar Panutan  
NPM : 0617 4061 1623  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata  
Judul Skripsi : Strategi Bersaing Travel Agent Konvensional  
Dengan Online Travel Agent (OTA) Menggunakan  
Pendekatan Analisis SWOT Pada CV Titan Travel

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, Juli 2021



Ruhul Azhom Akbar Panutan  
NPM 061740611623

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“ Sebaik – baik manusia adalah orang yang paling bermanfaat bagi orang lain ”**

**(HR. Ahmad ath Thabrani)**

*“We are always seeking to fulfill our desires, but again we are met with obstacles for the same, and even if we do meet them, our desires change or increase, they are rarely satisfied, our goal for satisfaction is rarely fulfilled ending only with death”*

**(Rust Cohle)**

**Skripsi ini kami persembahkan kepada :**

- Orang tua tercinta dan tersayang
- Politeknik Negeri Sriwijaya yang penulis banggakan
- Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya
- Pada dosen dan staf Jurusan Administrasi Bisnis yang penulis hormati
- Teman-teman yang penulis sayangi

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang telah dilimpahkan kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang merupakan salah satu tugas utama untuk menyelesaikan pendidikan D-IV ini.

Dalam Skripsi ini saya membahas mengenai “Strategi Bersaing Travel Agent Konvensional Dengan Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Pendekatan Analisis Swot Pada CV Titan Travel”. Selanjutnya dari pada itu, Penulis bersyukur dapat mengaplikasikan ilmu yang Penulis dapat selama di perkuliahan.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, Penulis telah banyak mendapat bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu yang telah turut membantu sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dengan waktu yang tepat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, namun demikian Skripsi ini telah memberikan manfaat bagi Penulis. Akhir kata dari Penulis berharap ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Kritik dan saran yang bersifat membangun akan Penulis terima dengan senang hati.

Palembang, Juli 2021

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT karena dengan rahmat dan hidayah-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, petunjuk, masukan, dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih yang tulus ikhlas kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M. AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan waktu, tenaga, ilmu, semangat serta memberikan bimbingan dan nasihat yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini sampai pada akhir penulisan.
5. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II Penulis yang telah banyak memerikan waktu, tenaga, ilmu, dan semangat serta memberikan bimbingan dan nasihat yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini sampai pada akhir penulisan.
6. Seluruh Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu, nasihat, masukan dan dukungan yang penulis peroleh selama menjadi mahasiswa DIV Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Kepada teman seperjuangan Mahasiswa DIV Usaha Perjalanan Wisata Angkatan 2017 atas tawa, kebersamaan dan nasihat yang tidak tergantikan oleh siapapun.

8. Kepada keluarga tercinta yang selalu mendukung dan menyayangi penulis sepenuh hati, serta memberikan doa, semangat, nasihat dan bantuan moril dan materil yang diberikan. Ayah Sahrul Hefni dan Ibu Rusnah, Kakak Azizyah Putri Malinda dan adik Zaky Fajeriah R.D.
9. Kepada Bapak Tiyan Setiawan dan Handa Wijaya selaku pemilik usaha CV Titian Jaya Travelindo yang telah bersedia mengizinkan penulis untuk menjadikan usahanya sebagai lokasi penelitian dan bersedia memberikan waktu, nasihat, dan dukungan bagi penulis.
10. Kepada Teman setongkrongan yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang memberikan tawa dan kebersamaan dikala penat dalam penulisan skripsi ini
11. Kepada Eric Clapton, Duane Allman, Bob Dylan, Dicky Betts, Eagles dan lainnya yang telah menemani penulis dalam penulisan skripsi ini dengan musik yang sangat indah.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis, Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan dan semoga kita selalu mendapat perlindungan-Nya. Amiin

Palembang, Juli 2021

Penulis



## ABSTRAK

**Nama Mahasiswa : Ruhul Azhom Akbar Panutan**

**Judul : Strategi Bersaing Travel Agent Konvensional Dengan Online Travel Agent (OTA) Menggunakan Pendekatan Analisis Swot Pada Cv Titan Travel**

Internet mengubah bisnis pariwisata menjadi berbasis online ditandai dengan kemunculan pesaing baru yaitu *OTA (Online Travel Agent)* yang membuat masyarakat beralih dari layanan konvensional dari *tour and travel* menjadi menggunakan layanan online, hal ini menyebabkan lambat laun menggerus bisnis Travel agent konvensional di kota Palembang, dalam Ripparprov Sumatera Selatan tercatat bahwa ada 163 perusahaan *tour and travel* yang tersebar di Kota Palembang, setiap perusahaan tersebut memiliki kekuatan dan sumber daya yang berbeda-beda, walaupun tergolong perusahaan yang baru berdiri CV Titan Jaya Travelindo memiliki keunggulan bersaing. melihat persaingan yang ketat diantara perusahaan *travel agent* maka perlu dirumuskan strategi bersaing agar CV Titan Jaya Travelindo dapat mempertahankan usahanya melalui faktor internal perusahaan yaitu kekuatan dan kelemahan dan faktor eksternal yaitu peluang dan ancaman yang dimiliki CV Titan Jaya Travelindo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan Matriks EFAS, Matriks IFAS, Matriks Grand Strategy dan Matriks SWOT sebagai alat formulasi strategi, hasil penelitian menunjukkan Matriks IFAS memiliki total skor 3,23 dan Matriks EFAS memiliki 3.11 berdasarkan kedua matriks tersebut dalam Matriks *Grand Strategy* menunjukkan bahwa CV Titan Jaya Travelindo berada dalam Kuadran I yang artinya mendukung strategi agresif, berdasarkan posisi perusahaan maka strategi bersaing yang dapat diterapkan adalah meningkatkan kualitas dan kinerja karyawan, melebarkan wilayah promosi, pengembangan pasar dan pengembangan produk.

**Kata Kunci: Strategi bersaing, Travel Agent, OTA**

## **ABSTRACT**

**Name : Ruhul Azhom Akbar Panutan**

**Heading : Conventional Travel Agent Competing Strategy With Online Travel Agent (OTA) Using Swot Analysis Approach On Cv Titan Travel**

Internet transforming tourism business into online-based is characterized by the emergence of new competitors namely OTA (Online Travel Agent) that makes people switch from conventional services from tour and travel to using online services, this causes gradually eroding the business of conventional Travel agents in the city of Palembang, in Ripparprov South Sumatra recorded that there are 163 tour and travel companies scattered in the city of Palembang , each of these companies has different strengths and resources, although it is classified as a newly established company CV Titan Jaya Travelindo has a competitive advantage. seeing the intense competition between travel agent companies, it is necessary to formulated a competitive strategy so that CV Titan Jaya Travelindo can maintain its business through internal factors of the company, namely strength and weakness and external faktor that is the opportunities and threats owned by CV Titan Jaya Travelindo. This type of research is descriptive qualitative research using EFAS Matrix, IFAS Matrix, Grand Strategy Matrix and SWOT Matrix as a strategy formulation tool, the results showed ifas matrix has a total score of 3.23 and EFAS Matrix has 3.11 based on both matrices in Grand Strategy Matrix shows that CV Titan Jaya Travelindo is in Quadrant I which means to support aggressive strategy , based on the company's position, the competitive strategy that can be applied is to improve the quality and performance of employees, widen the area of promotion, market development and product development.

**Keywords: Competitive Strategy, Travel Agent, OTA**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.    Pendahuluan.....	1
1.1.    Latar Belakang Masalah .....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	6
1.3.    Tujuan Penelitian .....	6
1.3.1.    Tujuan Umum .....	6
1.3.2.    Tujuan Khusus .....	6
1.4.    Manfaat Penelitian .....	6
1.4.1.    Manfaat Bagi Perusahaan .....	6
1.4.2.    Manfaat Bagi Peneliti .....	6
1.4.3.    Manfaat Bagi Jurusan Admnistrasi Bisnis.....	7
1.5.    Sistematika Penulisan .....	7
BAB II LANDASAN TEORI .....	9
2.    Landasan Teori .....	9
2.1.    Online Travel Agent .....	9
2.2.    Travel Agent Konvensional.....	10
2.3.    Definisi Perusahaan .....	12
2.4.    Strategi.....	14

2.4.1.	Definisi Strategi .....	14
2.4.2.	Jenis-jenis strategi.....	14
<b>DAFTAR ISI</b>		
2.5.	Strategi bersaing .....	18
2.6.	Analisis SWOT .....	18
2.6.1.	Analisis Lingkungan Internal.....	19
2.6.2.	Analisis Lingkungan Eksternal.....	21
2.7.	Kerangka Berfikir .....	22
2.8.	Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
3	Metodologi Penelitian .....	27
3.1	Rancangan Penelitian.....	27
3.2	Lokasi Penelitian.....	27
3.3	Sumber data .....	27
3.4	Populasi.....	28
3.5	Sampel .....	28
3.6	Variabel Penelitian.....	29
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.8	Instrumen Penelitian .....	30
3.9	Teknik Analisis Data .....	32
3.9.1	Matriks EFAS .....	32
3.9.2	Matriks IFAS .....	34
3.9.3	Matriks Grand Strategy.....	35
3.9.4	Matriks SWOT.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.	Hasil dan Pembahasan .....	38
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
4.1.1.	Sejarah perusahaan .....	38
4.1.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	38
4.1.3.	Struktur Organisasi.....	39
4.1.4.	Ketenagakerjaan.....	39
4.1.5.	Kegiatan Operasional.....	40
4.2.	Hasil Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal.....	40
4.2.1.	Faktor Internal CV Titan Jaya Travelindo .....	41
4.2.2.	Faktor Eksternal CV Titan Jaya Travelindo .....	50

4.3.	Hasil Indentifikasi SWOT .....	56
4.4.	Pengolahan data .....	58
<b>DAFTAR ISI</b>		
4.4.1.	Perhitungan bobot Faktor Internal .....	58
4.4.2.	Perhitungan Bobot Faktor Eksternal .....	59
4.5.	Perhitungan Rating dan Skor .....	60
4.5.1.	Perhitungan Matriks IFAS .....	60
4.5.2.	Perhitungan Matriks EFAS .....	65
4.6.	Matriks Grand Strategy .....	70
4.7.	Matriks SWOT .....	71
<b>4.8.</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>79</b>
5.	Penutup .....	79
5.1.	Kesimpulan .....	79
5.2.	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Pendapat Mengenai peran Travel Agent .....	12
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian .....	30
Tabel 3.2 Matriks EFAS .....	33
Tabel 3.3 Matriks IFAS.....	35
Tabel 3.4 Diagram Cartesius SWOT .....	36
Tabel 3.5 Matriks SWOT.....	31
Tabel 4.1 Statistik Wisatawan Mancanegara Kota Palembang.....	51
Tabel 4.2 Faktor Internal dan Eksternal CV Titan Jaya Travelindo .....	54
Tabel 4.3 Perhitungan Bobot Faktor Internal.....	55
Tabel 4.4 Perhitungan Bobot Fakor Eksternal .....	57
Tabel 4.5 Matriks IFAS CV Titan Jaya Travelindo.....	59
Tabel 4.6 Matriks EFAS CV Titan Jaya Travelindo.....	63
Tabel 4.7 Perbandingan skor internal dan eksternal CV Titan Jaya Travelindo...	68
Tabel 4.8 Matriks SWOT CV Titan Jaya Travelindo .....	69

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka berpikir.....	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV Titan Jaya Travelindo .....	39
Gambar 4.2 Proyeksi Nilai Transaksi Travel Online .....	53
Gambar 4.3 Diagram Cartesius SWOT CV Titan Jaya Travelindo .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 2 : Lembar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 3 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 : Data Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 : Lembar Kesepakatan Bimbingan
- Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 : Lembar Persetujuan Revisi
- Lampiran 8 : Rekomendasi Ujian Skripsi