



INTISARI

Industri pariwisata sempat terhenti karena jumlah kasus COVID-19 yang terus meningkat di sepanjang tahun 2020. Namun, berbagai upaya dan cara dilakukan untuk menghidupkan kembali industri pariwisata di tengah pandemi COVID-19. Dalam merespons hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk membahas resiliensi biro perjalanan Rajawali Top Transport dalam menghadapi pandemi COVID-19. Hal ini dikarenakan biro perjalanan Rajawali Top Transport merupakan salah satu sub sektor industri pariwisata yang terdampak COVID-19 sehingga menyebabkan aktivitas perusahaan sempat mengalami stagnansi dari bulan Maret hingga April 2020. Penelitian ini menggunakan teori *New Model of Organization Resilience* untuk mengetahui strategi resiliensi yang dilakukan oleh biro perjalanan Rajawali Top Transport. Untuk memahami fokus penelitian tersebut, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif yang berbasis pada permasalahan yang ditemukan di lapangan, kemudian analisis dengan teori yang relevan. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling* yang selanjutnya data dalam penelitian dihasilkan melalui wawancara mendalam dan daring oleh pihak-pihak terkait, observasi partisipan, dan studi pustaka yang diambil dari artikel jurnal, buku referensi, situs web, koran, dan data-data perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro perjalanan Rajawali Top Transport melakukan berbagai upaya resiliensi yang dapat dilihat dengan dimensi *adaptive capacity* dan *planning* pada teori *New Model of Organization Resilience*. Walaupun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa biro perjalanan Rajawali Top Transport belum optimal dalam melakukan upaya resiliensi karena tidak melakukan perencanaan pra-krisis yang bertujuan untuk menciptakan langkah preventif sebelum terjadinya gangguan pada perusahaan. Selain itu, terdapat juga kelemahan pada internal perusahaan, seperti tidak efektifnya strategi rangkap posisi, arahan yang kurang jelas dari manajemen, kurang adanya pelatihan kepada pemandu wisata, kurang perhitungan terhadap produk, tidak melakukan riset secara mendalam, dan tidak melibatkan diri pada ekosistem bisnis. Di samping itu, penerapan strategi resiliensi yang telah dilakukan menghasilkan capaian, seperti produk baru dapat meningkatkan penjualan, produk yang dikembangkan memberi kepuasan kepada pengguna layanan jasa, terciptanya target pasar baru, dan meningkatnya *brand awareness* melalui pemasaran digital yang dilakukan oleh biro perjalanan Rajawali Top Transport. Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara strategi resiliensi dengan tinjauan dimensi *adaptive capacity* dan *planning* yang saling memberikan dampak untuk mengarahkan perusahaan bertindak cepat dalam menghadapi situasi yang sedang berlangsung.

Kata Kunci: *Resiliensi, Biro Perjalanan Rajawali Top Transport, Manajemen, Perusahaan, Perencanaan, Adaptive Capacity, Planning*



ABSTRACT

Tourism industry has stalled due to the increasing number of COVID-19 cases throughout 2020. Nevertheless, various efforts are carried out to revive the tourism industry in the midst of the COVID-19 pandemic. In response to the situation, this study aims to discuss the resilience of the Rajawali Top Transport travel agency in dealing with the COVID-19 pandemic. Rajawali Top Transport travel agency is one of the sub-sectors of the tourism industry that has been affected by COVID-19 causing the company's activities has stagnated since March to April 2020. This study uses New Model of Organizational Resilience theory to determine the resilience strategy undertaken by Rajawali Top Transport travel agency. To understand the focus of this research, this research uses a qualitative method with a descriptive approach based on problems found in the field, then analyzes it with relevant theories. Determination of research subjects is carried out using purposive sampling, then the data in the research is generated through in-depth and online interview with related parties, participant observation, and literature studies taken from journal articles, reference books, websites, newspapers, and relevant data from the company. The result showed that Rajawali Top Transport travel agency establishes resilience efforts that could be seen with adaptive capacity and planning dimensions in the New Model of Organization Resilience. However, the result also shows that Rajawali Top Transport travel agency is not fully optimum yet in carrying out resilience efforts because the company doesn't carry out pre-crisis planning which aims to preventive measures before disruptions occur. In addition, there are also internal weaknesses of the company, such as the ineffectiveness of the dual position strategy, unclear directions from management, lack of training for tour guides, lack of calculation of products, not doing in-depth research for developing products, and not being involved in the business ecosystem. In spite of the weakness shown, the implementation of the resilience strategy has resulted in achievements, such as new products that can increase sales, products developed to give satisfaction to service users, the creation of new target markets, and increasing brand awareness through digital marketing. The research has shown that there is a link between adaptive capacity strategy and planning strategy that have an impact on each other to companies to act quickly in dealing with ongoing situations.

Keywords: Resilience, Rajawali Top Transport travel agency, Management, Company, Adaptive Capacity, Planning