

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kegiatan *study tour* MTS Al-Hidayah Sukatani yang berlokasi di Kota Depok mengadakan kegiatan ke Yogyakarta, pada tanggal 5–8 Februari 2025. Kegiatan ini dilaksanakan bersama Dirgantara AIA Tour and Travel yang merupakan sebuah biro perjalanan yang sudah berpengalaman dalam menyediakan layanan wisata edukatif untuk sekolah-sekolah. Melalui kegiatan ini, pihak sekolah ingin memberikan pengalaman belajar yang berbeda bagi para siswa, dengan mengajak mereka belajar secara langsung di luar kelas melalui kegiatan yang menyenangkan sekaligus bermakna. Study tour merupakan salah satu komponen penting dalam dunia pendidikan. Melalui kegiatan ini, peserta didik dapat memperoleh pengalaman belajar yang lebih bermakna dan memperkaya pemahaman mereka terhadap materi pembelajaran (Mirna, M. K., & Imron, 2023).

Tujuan utama dari kegiatan *study tour* ini adalah memperkaya pengalaman belajar, meningkatkan motivasi belajar, dan mengembangkan keterampilan sosial. Dengan mengunjungi langsung berbagai tempat bersejarah dan destinasi budaya di Yogyakarta, para siswa dapat belajar secara kontekstual, memahami nilai-nilai budaya bangsa, dan menumbuhkan rasa cinta terhadap tanah air (Afriani et al., 2024).

Selama pelaksanaan *study tour*, peserta diajak mengunjungi beberapa tempat yang memiliki nilai edukatif tinggi. Beberapa di antaranya adalah Kraton Yogyakarta untuk mempelajari sejarah dan budaya keraton, Kampung Giriloyo sebagai tempat praktik membatik, Malioboro yang menjadi pusat ekonomi dan wisata, serta pertunjukan Sendratari Ramayana di Candi Prambanan untuk mengenal seni pertunjukan tradisional. Selain itu, para siswa juga mengikuti *Lava Tour* di Gunung Merapi yang memberikan pengalaman belajar tentang geografi dan mitigasi bencana alam. Setiap kunjungan dirancang agar siswa dapat berinteraksi langsung dan menikmati proses belajar secara aktif.

Pelaksanaan kegiatan *study tour* MTs Al-Hidayah Sukatani menjadi perwujudan nyata dari sinergi strategis antara lembaga pendidikan dan penyedia jasa profesional, dalam hal ini Dirgantara AIA Tour and Travel. Dalam kolaborasi ini, pihak travel berperan sebagai pelaksana teknis yang mengonversi rencana perjalanan sekolah menjadi rangkaian agenda edukatif yang terstruktur, mulai dari pengelolaan transportasi, akomodasi, hingga pemanduan di lokasi destinasi. Kerja sama ini bertujuan untuk memberikan pengalaman belajar di luar kelas yang aman dan berkesan bagi para siswa, di mana setiap aspek logistik dikelola secara profesional agar para guru dan peserta didik dapat fokus pada tujuan utama pembelajaran lapangan serta penguatan nilai-nilai kebersamaan antar-siswa.

Menurut situs resmi Dirgantara AIA Tour and Travel, Dirgantara AIA Tour and Travel merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang *tour and travel* serta *tour organizer* yang berdiri sejak tahun 2015. Nama Dirgantara bermakna “ruang yang ada di sekeliling dan melingkupi bumi,” yang menggambarkan semangat perusahaan untuk memberikan layanan wisata yang luas dan menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia. Sementara itu, singkatan AIA memiliki arti Amanah, Istiqomah, dan Aman, yang menjadi nilai dasar perusahaan dalam menjalankan setiap kegiatan operasionalnya. Dengan berbekal pengalaman selama bertahun-tahun dan kepercayaan masyarakat yang tinggi, Dirgantara AIA telah tumbuh menjadi salah satu penyedia jasa tour dan travel terkemuka yang mampu memberikan pelayanan profesional di bidang transportasi, wisata edukatif, dan pengelolaan *event* perjalanan khususnya di kota Depok.

Dirgantara AIA Tour and Travel merupakan unit bisnis strategis yang bernaung di bawah bendera CV Dirgantara Sejahtera Bersama. Sebagai bagian dari entitas perusahaan yang lebih luas, agen ini telah membangun reputasi yang solid dalam mengelola berbagai kegiatan perjalanan kelompok. Dengan dukungan manajemen yang terintegrasi, Dirgantara AIA mampu memberikan layanan yang komprehensif, mulai dari perencanaan hingga eksekusi di lapangan, guna memastikan setiap pengalaman perjalanan memiliki nilai tambah bagi para penggunanya.

Seiring dengan perkembangan kebutuhan pasar, CV Dirgantara Sejahtera Bersama melakukan ekspansi layanan yang melampaui batas biro perjalanan konvensional. Perusahaan ini kini memposisikan diri sebagai mitra sekolah dalam menyelenggarakan program kunjungan tematik. Mulai dari kunjungan wisata edukasi dan wisata alam yang menyegarkan, hingga program yang lebih formal seperti kunjungan kampus, kunjungan industri, dan kunjungan budaya, semuanya dirancang secara profesional untuk mendukung kurikulum pendidikan di luar kelas.

Tidak berhenti pada sektor perjalanan, CV Dirgantara Sejahtera Bersama kini juga melebarkan sayapnya ke bidang jasa kreatif pembuatan foto dan video. Diversifikasi ini merupakan langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan dokumentasi lembaga yang semakin tinggi. Layanan yang ditawarkan mencakup aspek teknis dan artistik, seperti pembuatan pasfoto resmi untuk peserta didik, dokumentasi momen berharga dalam foto wisuda, hingga produksi video *company profile* yang esensial bagi *branding* sebuah lembaga pendidikan.

Melengkapi ekosistem layanannya, perusahaan juga menyediakan jasa pembuatan produk cetak dan kenangan digital lainnya. Layanan ini mencakup penyusunan buku tahunan sekolah serta penyediaan perlengkapan administrasi seperti map raport. Melalui pendekatan layanan satu pintu (*one-stop service*) ini, CV Dirgantara Sejahtera Bersama mampu memberikan solusi total bagi institusi pendidikan, menyatukan pengalaman perjalanan yang berkesan dengan dokumentasi dan administrasi yang tertata rapi.

Seiring dengan berkembangnya layanan tersebut, Dirgantara AIA Tour and Travel telah dipercaya oleh berbagai institusi pendidikan untuk menyelenggarakan beragam kegiatan *study tour*, gathering, maupun perjalanan edukatif lainnya. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan di berbagai daerah tujuan, seperti Bogor, Garut, Bandung, Yogyakarta, Malang, hingga destinasi edukatif tematik lainnya. Adapun data klien Dirgantara AIA Tour and Travel yang telah melaksanakan kegiatan perjalanan pendidikan pada tahun pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

No	Acara	Lokasi tujuan	Tanggal
1.	Gathering K3s bogor tengah	Garut	14 April 2025
2.	Study tour MI Tarbiyatuss Shibyan	Bandung	17 mei 2025
3.	Study tour MTs Alhidayah rawa denok	Bandung	19-20 mei 2025
4.	Study tour SMP Sumbangsih	Yogyakarta	19-22 mei 2025
5.	Study tour SMK Pasar minggu	Yogyakarta	23 juni 2025
6.	Study Tour MI Mumtaza	Bogor	15 Oktober 2025
7.	SMP Darma karya UT	Yogyakarta	3-6 november 2025
8.	Gathering smp yasporbi	Malang	12 Desember 2025
9.	Iblam school of law	Yogyakarta	17 Desember
10.	Study tour SMP kemala bhayangkari 02	Bandung	25-28 Desember 2025

Tabel 1.1. 1 Daftar Kegiatan Dirgantara AIA Tour and Travel tahun 2025

Dalam kegiatan *study tour* MTS Alhidayah Sukatani yang diselenggarakan oleh Dirgantara AIA Tour and Travel terdapat beberapa permasalahan. Pertama, adanya tantangan dalam hal kompleksitas koordinasi karena *event* ini melibatkan 104 peserta didik, 13 guru pendamping, serta 6 dari Dirgantara AIA Tour. Jumlah peserta yang besar ini tentunya membutuhkan manajemen *event* yang matang khususnya dalam mengatur transportasi, waktu, kenyamanan peserta, dan koordinasi antar pihak terkait.

Kedua, terdapat harapan tinggi dari pihak sekolah terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Dirgantara AIA Tour. Hal ini ditunjukkan melalui pernyataan Kepala Sekolah yang menyatakan kepercayaannya terhadap pihak penyelenggara karena dianggap berpengalaman dan profesional. Ini menjadi indikator penting bahwa kepuasan konsumen menjadi tujuan utama yang harus dijaga melalui manajemen *event* yang tepat dan responsif terhadap kebutuhan klien.

Ketiga, kegiatan *study tour* MTs Al-Hidayah Sukatani ke Yogyakarta kali ini bertemakan budaya dengan berkunjung ke Kraton Jogja, Membatik di Kampung Giriloyo, Explore Malioboro, Pertunjukan Sendratari Ramayana Prambanan dan Jeep Lava Tour. Keberagaman aktivitas ini menuntut perencanaan itinerary yang efisien agar tidak terjadi keterlambatan ataupun penurunan kualitas pengalaman peserta. Oleh karena itu manajemen waktu dan pengaturan alur kegiatan menjadi elemen penting dalam menjaga kelancaran perjalanan.

Keempat, Dirgantara AIA Tour and Travel dikenal sebagai penyelenggara dengan reputasi yang telah terbentuk sejak lama dalam bidang layanan tour edukatif. Namun demikian, penting untuk mengkaji lebih dalam apakah pengalaman panjang tersebut berhasil diterjemahkan ke dalam manajemen yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan masa kini. Pengalaman bukanlah jaminan mutlak atas keberhasilan acara, sehingga perlu ada evaluasi menyeluruh terhadap implementasi manajemen *event* yang diterapkan agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Manajemen *event* menjadi aspek penting dalam keberlangsungan kegiatan, manajemen *event* yang merupakan bagian dari ilmu manajemen yang menciptakan dan mengembangkan sebuah kegiatan dengan tujuan untuk mengumpulkan orang-orang di satu tempat, melakukan serangkaian aktivitas yang teratur untuk memperoleh suatu informasi atau menyaksikan suatu kejadian. Sebagian orang menyebut manajemen *event* sebagai bagian dari manajemen proyek. Namun terlepas dari hal itu, dengan melihat kegiatannya yang melibatkan banyak orang dan dilihat dari sisi perusahaan, maka *event* termasuk dalam kajian komunikasi pemasaran seperti halnya periklanan dan promosi (Utami, 2021).

Manajemen *event* adalah rangkaian tindakan terencana yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam penyelenggaraan sebuah acara dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas *event* dan memaksimalkan keberhasilan *event* tersebut. Dalam konteks pelaksanaan *event study tour* MTS Alhidayah Sukatani oleh Dirgantara AIA Tour and Travel manajemen *event* ini

menjadi elemen sentral untuk menjaga kualitas pengalaman peserta dan memastikan *event* berjalan sesuai dengan harapan. Berdasarkan penelitian dari Dewi dan Runyke, (2013), peran public relations sangat krusial dalam manajemen *event* karena berfungsi menjembatani komunikasi antara penyelenggara dengan pihak peserta sehingga memastikan semua informasi tersampaikan dengan baik dan tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menurunkan kepercayaan klien.

Senada dengan itu Alif dan Imran, (2020) menekankan pentingnya inovasi dalam manajemen *event* untuk membuat acara menjadi lebih menarik dan berkesan bagi peserta yang juga merupakan faktor penting dalam mempertahankan kepercayaan klien. Dengan adanya keterlibatan aktif dan komunikasi yang efektif maka inovasi pada setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan *event* dapat meningkatkan kepuasan peserta secara keseluruhan. Berdasarkan berbagai pandangan tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen *event* yang baik harus melibatkan pengelolaan yang terencana, komunikasi efektif, dan inovasi yang terus menerus untuk mencapai kepuasan konsumen yang optimal.

Fokus pada kepuasan konsumen dalam manajemen *event* adalah aspek yang sangat vital mengingat kepuasan peserta berbanding lurus dengan keberhasilan dan reputasi penyelenggara *event* di masa depan. Dirgantara AIA Tour and Travel, melalui manajemen *event* yang diterapkan, bertujuan untuk memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan pada peserta *study tour* MTS Alhidayah Sukatani. Menurut Putri (2022), pemberdayaan komponen lokal dan pemanfaatan potensi internal dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan interaksi dan pengalaman peserta dalam sebuah *event*.

Hal ini sejalan dengan tren terbaru dalam industri manajemen *event* yang mengutamakan personalisasi dan keterlibatan peserta. Studi-studi terdahulu menunjukkan bahwa dengan memperhatikan preferensi dan kebutuhan peserta penyelenggara dapat menciptakan sebuah *event* yang tidak hanya memenuhi ekspektasi tetapi juga meninggalkan kesan positif yang mendalam. Untuk itu Dirgantara AIA Tour and Travel diharapkan dapat terus mengembangkan

pendekatan yang adaptif dan responsif dalam manajemen *event* mereka sehingga mampu menjamin kesuksesan acara di masa yang akan datang. Dengan mengadopsi praktik terbaik dari penelitian sebelumnya, mereka dapat terus meningkatkan kualitas manajemen *event* dan mempertahankan reputasi mereka di industri pariwisata dan *event* organizing.

Manajemen *event* merupakan pendekatan sistematis yang dirancang untuk merencanakan, mengorganisir, dan melaksanakan berbagai acara dengan tujuan mensukseskan acara tersebut. Dalam penanganan *event study tour* MTS Alhidayah Sukatani, Dirgantara AIA Tour and Travel harus menghadapi dinamika dan tantangan yang kompleks. Sesuai dengan penelitian oleh Alif dan Imran (2020), penerapan manajemen *event* yang efektif akan sangat berdampak pada keberhasilan acara terutama dalam meningkatkan keterlibatan dan kepuasan peserta. Manajemen *event* ini melibatkan peninjauan mendalam terhadap kebutuhan konsumen dan penyesuaian terhadap preferensi unik peserta sehingga dapat meningkatkan pengalaman keseluruhan mereka. Berdasarkan temuan Handayani dan Pratama (2018), manajemen *event* adaptif dan responsif dalam pengelolaan *event* telah terbukti menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu Dirgantara AIA Tour and Travel perlu mengembangkan kemampuan untuk menyesuaikan manajemen *event* mereka sesuai dengan keunikan setiap *event* yang dilaksanakan.

Hal penting lainnya adalah kolaborasi antara berbagai pihak dalam perencanaan dan pelaksanaan *event* yang dapat diperkuat melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen hubungan pelanggan. Handayani dan Pratama (2018) menekankan bahwa pengelolaan hubungan yang baik dapat mendukung tercapainya tujuan *event* dengan lebih optimal serta memastikan bahwa harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Selain itu, penelitian oleh Dewi dan Runyke (2013) menunjukkan bahwa peran public relations dalam manajemen *event* juga memainkan peran penting dalam membangun komunikasi efektif dengan peserta sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Dengan menerapkan manajemen *event* yang holistik dan mempertimbangkan masukan dari penelitian sebelumnya Dirgantara AIA Tour and Travel dapat berupaya mewujudkan *event* yang sukses dan berkesan, sekaligus memantapkan posisi mereka sebagai penyelenggara *event* terkemuka. Kesuksesan dalam manajemen *event* ini, pada akhirnya, akan sangat berkontribusi pada peningkatan reputasi dan keberlanjutan perusahaan di industri pariwisata. Dengan mempertimbangkan pentingnya manajemen *event* yang tepat serta berbagai tantangan yang muncul dalam penyelenggaraan *event* edukatif seperti *study tour* maka diperlukan kajian lebih lanjut mengenai bagaimana manajemen *event* tersebut dirancang dan diimplementasikan secara efektif oleh penyelenggara. Dirgantara AIA Tour and Travel sebagai pihak penyelenggara yang berpengalaman memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan setiap kegiatan berjalan sesuai harapan dan mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi seluruh peserta.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat krusial untuk dilaksanakan sebagai upaya mengkaji secara mendalam mengenai implementasi manajemen *event* yang diterapkan oleh Dirgantara AIA Tour and Travel. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada analisis komprehensif terhadap seluruh tahapan manajemen, mulai dari riset yang matang, desain, perencanaan, koordinasi, hingga proses evaluasi pada agenda *Study Tour* MTs Al-Hidayah Sukatani. Dengan membedah alur kerja tersebut, dapat diketahui sejauh mana standar operasional prosedur yang ada mampu menjawab kebutuhan spesifik dari pihak sekolah dan peserta didik secara efektif.

Melalui hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi Dirgantara AIA Tour and Travel dalam mengidentifikasi peluang perbaikan dan inovasi layanan. Evaluasi yang objektif terhadap pelaksanaan *event* di MTs Al-Hidayah Sukatani akan memberikan data faktual guna meminimalisir kendala serta meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang. Pada akhirnya, penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan wisata edukasi yang diselenggarakan tidak hanya berjalan lancar secara teknis, tetapi juga mampu memberikan kepuasan maksimal dan nilai edukasi yang berkualitas bagi seluruh pemangku kepentingan.



Gambar 1.1 1 Kegiatan *Study Tour* MTS Alhidayah Sukatani

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengkaji atau menganalisa permasalahan mengenai hal tersebut sehingga peneliti memilih judul “Implementasi Manajemen *Event* Dirgantara Aia Tour And Travel (Studi Pada *Event* MTS Alhidayah Sukatani)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ditulis diatas, maka dari itu peneliti akan merumuskan masalah penelitian yaitu “Bagaimana implementasi manajemen *event* oleh Dirgantara AIA Tour and Travel pada kegiatan *study tour* MTs Al-Hidayah Sukatani berdasarkan tahapan Goldblatt (research, design, planning, coordination, evaluation).”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditulis di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen *event* oleh Dirgantara AIA Tour and Travel pada kegiatan *study tour* MTs Al-Hidayah Sukatani berdasarkan tahapan Goldblatt (research, design, planning, coordination, evaluation).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya:

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Menambah referensi kajian manajemen *event* pada wisata edukatif/*study tour*.
2. Menjadi rujukan penelitian sejenis tentang penerapan tahapan Goldblatt.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Dirgantara AIA: masukan perbaikan SOP, koordinasi, dan evaluasi *event study tour*.
2. Bagi sekolah: gambaran indikator layanan travel yang baik untuk kegiatan edukatif

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dan memahami secara jelas dan sistematis mengenai penelitian, oleh karenanya sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan proposal penelitian kualitatif, yang disusun sebagai berikut:

1. BAB I Pendahuluan

Pada bab I berisikan mengenai latar belakang masalah mengenai manajemen *event* Dirgantara AIA tour and travel dalam menjaga kepuasan konsumen, Rumusan masalah yang berisi tentang bagaimana implementasi manajemen *event* Dirgantara AIA Tour and Travel, Tujuan yang dilakukan untuk menganalisa implementasi manajemen *event* Dirgantara AIA Tour and Travel. penelitian dan Sistematika Penelitian yang berisi mengenai sistematika penelitian dari BAB I sampai dengan BAB V.

2. BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bagian ini membahas mengenai kajian terdahulu yang melampirkan 5 kajian terdahulu, kemudian membahas landasan teori yang dikemukakan oleh Goldblatt dan kerangka teori untuk memberikan pemahaman yang cukup mendalam tentang konsep dan juga teori dalam penelitian yang diteliti oleh penulis. Serta, membahas mengenai kerangka pemikiran yang berguna sebagai arahan bagi peneliti dalam melakukan rancangan dan proses pelaksanaan penelitian.

3. BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini mengemukakan tentang sub bab paradigma penelitian yang digunakan yaitu paradigma konstruktivisme, lalu menggunakan jenis penelitian kualitatif, juga menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data, subyek dan objek penelitian, teknik analisa data, teknik keabsahan data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

4. BAB IV Pembahasan

Dalam bab ini berisikan mengenai gambaran umum subjek penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini berisikan mengenai kesimpulan penelitian yang sudah dilakukan dan saran bagi masyarakat serta peneliti berikutnya.

