

Mengoptimalkan Pengalaman Pelanggan dalam Industri Perjalanan Melalui Teknologi Terbaru



Gilang Wicaksono, S.Kom

Alumni Prodi Sistem Informatika UTDI (Dahulu STMIK AKAKOM) Tahun 2012
Saat ini Bekerja sebagai :
IT Assistant Manager at Panorama JTB

DI dunia yang semakin terhubung dan digital saat ini, travel telah menjadi bagian integral dari gaya hidup banyak orang. Sebagai seorang IT Project Manager di

salah satu perusahaan travel di Indonesia, saya telah menyaksikan secara langsung bagaimana teknologi telah mengubah lanskap industri tour dan travel. Teknologi telah menjadi kekuatan penggerak utama di balik peningkatan pengalaman pelanggan dan kesuksesan perusahaan. Dalam artikel ini, kita akan menjelajahi bagaimana teknologi terbaru memainkan peran sentral dalam mengoptimalkan pengalaman pelanggan dalam industri tour dan travel.

Tidak bisa dipungkiri, teknologi telah memainkan peran penting dalam mengubah cara pelanggan berinteraksi dengan perusahaan tour dan travel. Dari pemesanan tiket pesawat dan akomodasi melalui platform daring yang mudah diakses, hingga pembayaran digital yang cepat dan aman, semua ini telah menghadirkan kemudahan yang luar biasa bagi para pelancong. Perusahaan-perusahaan travel di Indonesia kini mampu memberikan pengalaman yang lebih mulus dan memuaskan bagi pelanggan berkat inovasi teknologi ini.

Salah satu aspek terpenting dari pemanfaatan teknologi dalam industri tour dan travel adalah personalisasi layanan. Dengan adanya teknologi, perusahaan



dapat mengumpulkan dan menganalisis data pelanggan untuk memahami preferensi dan kebutuhan individu. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memberikan layanan yang dipersonalisasi dan relevan bagi setiap pelanggan. Misalnya, aplikasi travel dapat menggunakan kecerdasan buatan (AI) untuk merekomendasikan destinasi wisata, akomodasi, dan paket liburan yang sesuai dengan minat dan riwayat perjalanan pelanggan. Ini adalah salah satu cara efektif untuk menciptakan ikatan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan.

Tidak hanya itu, penggunaan analisis big data juga berperan penting dalam mengoptimalkan pengalaman pelanggan. Dengan analisis data yang cermat, perusahaan dapat memahami perilaku konsumen, tren pasar, dan permintaan layanan dengan lebih baik. Hasil analisis ini dapat membantu perusahaan meran-

cang strategi pemasaran yang lebih tepat sasaran dan penawaran produk yang lebih menarik bagi pelanggan.

Kemajuan dalam teknologi AI dan chatbot juga tidak dapat diabaikan. Chatbot cerdas telah menjadi salah satu cara terbaik untuk meningkatkan interaksi dengan pelanggan dan memberikan layanan pelanggan yang responsif. Mereka mampu merespons pertanyaan pelanggan dengan cepat dan akurat, bahkan dalam skala besar, sehingga mengurangi beban kerja tim layanan pelanggan. Dengan begitu, perusahaan dapat menyediakan dukungan pelanggan 24/7 tanpa harus meningkatkan staf secara signifikan.

Meskipun teknologi memberikan banyak manfaat, tentu ada tantangan yang harus dihadapi. Salah satunya adalah masalah privasi data. Perusahaan tour dan travel harus berkomitmen untuk melindungi data pelanggan dengan baik dan mematuhi peraturan perlindungan data yang berlaku. Selain itu, ada juga tantangan dalam menghadapi resistensi terhadap adopsi teknologi baru, terutama dari beberapa kalangan yang mungkin lebih suka menggunakan metode tradisional dalam perjalanan mereka.

Namun, walaupun tantangan tersebut ada, kita tidak dapat mengabaikan pentingnya teknologi dalam mengoptimalkan pengalaman pelanggan dalam industri tour dan travel. Ini adalah waktu yang menarik dan menjanjikan bagi para mahasiswa IT untuk terjun ke dalam dunia travel. Dengan kreativitas dan keahlian mereka dalam teknologi, mereka memiliki kesempatan untuk berkontribusi dalam menghadirkan inovasi yang akan membentuk masa depan industri tour dan travel.

Dalam dunia yang semakin terhubung dan global, teknologi akan terus menjadi faktor kunci dalam membentuk pengalaman pelanggan di industri perjalanan. Perusahaan tour dan travel yang mampu mengintegrasikan teknologi terbaru dengan bijaksana akan memenangkan hati pelanggan dan mencapai keunggulan kompetitif. Bagi para mahasiswa IT, mari sambut peluang yang ada dan berkontribusi dalam mengoptimalkan industri tour dan travel untuk masa depan yang lebih cerah. Bersiaplah untuk menjadi bagian dari transformasi positif dalam industri tour dan travel.

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

www.utdi.ac.id

Penting, Partisipasi Lembaga Pendidikan dalam Pemilu

BANTUL (KR) - Mahasiswa yang sedang mengikuti kuliah kerja nyata (KKN) bisa ikut menebarkan nilai-nilai kebangsaan untuk perubahan Indonesia yang lebih maju dan menyukseskan Pemilu 2024. Karena, partisipasi lembaga pendidikan dalam pemilu sangat penting.

Menkopolkukam Prof Dr Mahfud MD mengemukakan hal tersebut secara online saat penerju-

nan mahasiswa KKN UMY di Sportorium, Rabu (26/7). KKN mengusung tema 'Pemilu dan Kebangkitan Ekonomi Indonesia' diikuti 1.672 mahasiswa. KKN ini dengan beberapa skema meliputi KKN Reguler Tematik, KKN Mandiri 3T, KKN Internasional Malaysia, KKN Internasional LEX, KKN Muhammadiyah Aisyiyah, KKN Kolaborasi Cirebon dan KKN Internasional Sekolah Indonesia

Jeddah, Riyadh dan Makkah.

Mahfud menyebutkan, partisipasi masyarakat merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemilu. Karena, pemilu merupakan sarana bagi rakyat dalam menentukan siapa pimpinan yang sesuai kebutuhan atau sesuai aspirasinya. Di sinilah peran perguruan tinggi melalui KKN mahasiswa.

Ketum PP Muhammadiyah Prof Dr Haedar Nashir mengingatkan, mahasiswa dan akademisi tidak seharusnya hidup di menara gading dengan teori-teori besar. Akademisi termasuk mahasiswa harus hidup membumi, di realitas nyata kehidupan. "Siapapun ia, pada akhirnya harus hidup di tengah-tengah masyarakat dan bangsa," jelas Haedar.

Untuk itu, mahasiswa KKN UMY sekaligus harus memanfaatkan momen ini mewujudkan Islam sebagai agama yang menebar kemaslahatan hidup dan membuat kehidupan yang tertingal menjadi maju.

(Fsy)-f

FT UNY-Universitas Taiwan Perkuat Kerja Sama

SLEMAN (KR) - Demi mempercepat capaian visi Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) menjadi universitas kelas dunia, Fakultas Teknik (FT) UNY melakukan berbagai upaya internasionalisasi bidang akademik. Salah satunya memperkuat kerja sama dengan sejumlah universitas tingkat dunia di Taiwan.

Untuk kerja sama kali ini, Dekan FT UNY, Prof Herman Dwi Surjono PhD kepada wartawan di UNY, Rabu (26/7) mengatakan, terdapat tiga universitas kenamaan di Taiwan yang telah diajak bekerjasama, yakni National Central University (NCU), National Dong Hwa University (NDHU) dan National Taipei University of Technology (NTUT).

Kerja sama tersebut dirasa penting demi meningkatkan kualitas pendidikan di UNY dan kerja sama tersebut dituangkan dalam bentuk



KR-Istimewa

FT UNY menjalin kerja sama dengan tiga Universitas di Taiwan.

Memorandum of Agreement (MoA). Melalui kerja sama dengan ketiga universitas tersebut, akselerasi FT UNY menuju universitas berkelas dunia dapat dipacu dengan lebih cepat, terutama melalui berbagai kegiatan akademik bersama baik untuk dosen maupun mahasiswa.

Di National Central University (NCU), FT UNY de-

ngan College of Electrical Engineering and Computer Science (EECS) menyepakati kerja sama untuk peningkatan penelitian dan publikasi bersama, staff mobility dan student exchange program serta melaksanakan program Double Degree. Dekan EECS-NCU, Prof Mu-Chun Su, merasa gembira dapat menjalin kerja sama ini. (Hit)-f

EKONOMI

Uang Beredar Juni 2023 Capai Rp 8.372,6 T

JAKARTA (KR) - Likuiditas perekonomian atau uang beredar dalam arti luas pada Juni 2023 tumbuh stabil. Posisi uang beredar pada Juni 2023 tercatat sebesar Rp 8.372,6 triliun atau tumbuh 6,1 persen year on year (yoy), relatif sama dengan bulan sebelumnya.

"Perkembangan tersebut terutama didorong oleh pertumbuhan uang kuasi sebesar 9,1 persen (yoy)," kata Direktur Eksekutif Departemen Komunikasi Bank Indonesia (BI) Erwin Haryono, di Jakarta, Kamis (27/7).

Dikatakan, perkembangan uang ber3dar dalam arti luas pa-

da Juni 2023 terutama dipengaruhi oleh perkembangan penyaluran kredit

Penyaluran kredit pada Juni 2023 tumbuh sebesar 7,7 persen (yoy), setelah tumbuh 9,5 persen (yoy) pada bulan sebelumnya sejalan dengan penyaluran kredit produktif.

Di sisi lain, aktiva luar negeri bersih tumbuh sebesar 3,1 persen (yoy), setelah bulan sebelumnya tumbuh 9,2 persen (yoy). Sementara itu, tagihan bersih kepada Pemerintah Pusat (Pempus) tumbuh sebesar 1,7 persen (yoy), setelah bulan sebelumnya berkontraksi sebesar 19,8 persen (yoy).

(Lmg)-f



KR-Surya Adi Lesmana

TRANSAKSI HELM: Konsumen memilih helm di salah satu toko kawasan Bugisan Yogya. Sebagai pelindung keselamatan saat berlalu-lintas, helm yang hadir dengan beragam corak dan warna turut menjadikan pemakainya tampil lebih bergaya. Transaksi helm pun turut meningkat seiring hadirnya koleksi terbaru untuk konsumen.

Realisasi Pajak DIY Capai Rp 2,8 Triliun

SLEMAN (KR) - Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP) DIY mencatat penerimaan pajak Rp 2,812 triliun atau 51,7 persen dari target penerimaan pajak, sebesar Rp5,444 triliun sampai dengan 30 Juni 2023.

"Capaian ini tumbuh positif r 4,5% dibandingkan realisasi penerimaan pajak 2022 pada periode yang sama," ucap Kepala Bidang Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat Kanwil DJP DIY Agung Subchan Kurnianto di Sleman, Kamis (27/7).

Agung menjelaskan kinerja penerimaan pajak periode Januari sampai Juni 2023 ini ditopang oleh pemulihan ekonomi, adanya dampak dari kebijakan UU HPP (Harmonisasi Peraturan Perpajakan) termasuk di dalamnya berupa tarif PPN 11%. Selanjutnya tren ke-

naikan kunjungan wisatawan ke DIY, pencairan dana kegiatan dari proyek pemerintah yang menggunakan NPWP bendahara dan pembayaran pajak karena SPT Tahunan Orang Pribadi dan Badan.

"Dalam rangka optimalisasi penerimaan pajak, Kanwil DJP DIY melakukan kegiatan berupa Pengawasan Pembayaran Masa (PPM), Pengujian Kepatuhan Material (PKM), Penagihan dan Pemeriksaan Pajak, Penegakan Hukum serta edukasi Wajib Pajak,x 0

Kanwil DJP DIY dan semua KPP di wilayah ker-

janya terus melakukan kegiatan edukasi dan pelayanan kepada wajib pajaknya. Untuk kegiatan edukasi juga dilaksanakan ke wajib pajak khususnya UMKM Binaan Kanwil DJP DIY dan beberapa UMKM Binaan Kemenkeu Satu.

"Dari kegiatan edukasi yang dilakukan, Kanwil DJP DIY selalu mengingatkan kepada masyarakat wajib pajak untuk melakukan pemadanan NIK menjadi NPWP sebelum 1 Januari 2024. Data pemadanan NIK menjadi NPWP sampai saat ini sudah mencapai progres 86,62% atau secara angka

mutlak, sudah valid sebesar 851.811 data dari target 983.388 data," ungkap Agung.

Untuk kegiatan pelayanan yang berupa konsultasi dan asistensi pelaporan SPT Tahunan yang dilaksanakan di beberapa pusat perbelanjaan dan kegiatan jemput bola SPT di berbagai kapanewon dan kamentren dilakukan terjadwal dari bulan Februari sampai dengan April 2023, sehingga menambah tingkat kepatuhan SPT Tahunan. "Realisasi Kepatuhan SPT sampai dengan 30 Juni 2023 adalah 263.091 SPT dari target 308.238 SPT dengan capaian 85,35% atau sudah mencapai 120% dari trajektori 70 persen," imbuh Agung. (Ira)-f

Laba BNI Semester I Tahun 2023 Sebesar Rp 10,3 Triliun

JAKARTA (KR) - Laba bersih PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. atau BNI pada semester I tahun 2023 tumbuh 17 persen year-on-year (yoy) mencapai Rp 10,3 triliun. iBNI mampu mempertahankan kinerja positif pada semester pertama 2023. Perseroan secara disiplin menjalankan strategi pertumbuhan selektif dan terukur dengan berfokus pada profitabilitas jangka panjang,i kata Direktur Utama BNI Royke Tumilara, di Jakarta, kemarin.

Dikatakan, portofolio kredit BNI pada semester I tahun 2023 mencapai Rp 650,8 triliun, yang ditopang oleh segmen korporasi swasta Blue Chip yang tumbuh 17 persen yoy dan segmen konsumen yang tumbuh 12 persen yoy. Kualitas kredit juga semakin baik dengan rasio Non-Performing Loan (NPL) turun 71 basis points (bps) menjadi 2,5 persen. Rasio pencadangan kredit bermasalah (NPL Coverage ratio) tetap dijaga di level yang aman yaitu di 3,1 kali pada Juni 2023.

iDari sisi permodalan, hingga Juni tahun 2023 CAR (Capital Adequacy Ratio) BNI berada pada level yang kuat sebesar 21,6 persen. Tentunya, hal tersebut merupakan hasil dari kinerja BNI yang terjaga sehingga memungkinkan penguatan modal dapat terus terjadi secara organik,i katanya.

Direktur Finance BNI Novita Widya Anggraini memaparkan, kinerja fungsi intermediasi perseroan didukung oleh segmen korporasi swasta Blue Chip pada pertengahan tahun ini, yang portofolionya mencapai Rp 239,3 triliun, diikuti pula oleh segmen enterprise dengan portofolio Rp 52,1 triliun.

Adapun, segmen konsumen mampu membukukan kinerja yang sangat baik di secured segmen seperti griya dan payroll loan dengan pertumbuhan mencapai 11,7 persen yoy menjadi Rp 116,4 triliun. iKinerja kredit ini, didukung dengan loan yield yang baik sekaligus kompetitif, sehingga kami mampu terus memfasilitasi kebutuhan ekspansi, sekaligus

akuisisi debitur baru sebagai basis pertumbuhan ke depan,i kata Novita.

Novita menuturkan, strategi pengelolaan kualitas aset yang disiplin ini, berdampak positif pada perbaikan kualitas aset BNI. Rasio kredit berisiko (Loan at Risk atau LAR) per Juni 2023 berada pada level 16,1 persen, lebih baik signifikan dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 19,6 persen. LAR terdiri atas NPL, kredit pada kolektibilitas 2, dan kredit kolektibilitas lancar yang sedang direstrukturasikan.

Wakil Direktur Utama BNI Adi Sulistyowati menyampaikan, BNI tetap melanjutkan pertumbuhan kinerja digital banking yang baik. Perseroan mampu konsisten meningkatkan kapabilitas, dan terus inovatif dalam pengembangan solusi keuangan digital yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dari segmen retail, jumlah pengguna BNI Mobile Banking pada semester pertama 2023 mencapai 14,9 juta. (Lmg)-f