

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah mendorong perubahan pada berbagai sektor industri, termasuk sektor pariwisata. Digitalisasi memungkinkan layanan wisata tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan informasi, tetapi juga mengintegrasikan proses pencarian layanan, pemesanan, pembayaran, hingga evaluasi layanan dalam satu platform digital. Perubahan tersebut mendorong lahirnya berbagai *platform* berbasis *marketplace* yang mampu meningkatkan efisiensi transaksi, transparansi informasi, dan kepercayaan pengguna.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam berbagai sektor, termasuk sektor pariwisata. Pemanfaatan Platform digital memungkinkan penyedia layanan dan pengguna untuk berinteraksi secara lebih efisien melalui sistem berbasis internet. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa transparansi informasi, sistem ulasan (*reviews*), serta dokumentasi transaksi memiliki peran penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital [1]. Selain itu, platform digital pada sektor pariwisata mampu meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses informasi bagi wisatawan, serta mendukung integrasi berbagai layanan wisata dalam satu ekosistem digital [2]. Dengan demikian, integrasi layanan dan mekanisme pembentukan kepercayaan menjadi komponen penting dalam pengembangan sistem informasi berbasis Platform di sektor pariwisata [3].

Dalam konteks nasional, aktivitas pendakian gunung di Indonesia menunjukkan tingkat partisipasi yang tinggi dan terus berkembang. Wisata pendakian merupakan bagian dari ekosistem pariwisata alam yang melibatkan berbagai pelaku industri seperti pengelola kawasan wisata, komunitas pendaki, serta pemandu wisata gunung [4]. Data dari berbagai sumber menunjukkan bahwa jumlah pendaki gunung di Indonesia meningkat setiap tahun. Sebagai contoh, Taman Nasional Gunung Rinjani mencatat lebih dari 72.000 pendaki dalam satu musim pendakian. Selain itu, jutaan wisatawan domestik maupun mancanegara setiap tahunnya melakukan aktivitas wisata alam termasuk pendakian gunung [5]. Peningkatan aktivitas pendakian ini juga mendorong pemerintah daerah dan lembaga pelatihan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan pemandu wisata gunung [6].

Seiring dengan meningkatnya jumlah pendaki, kebutuhan terhadap layanan Pemandu pendakian atau pemandu gunung juga semakin meningkat. Pemandu pendakian memiliki peran penting dalam membantu perencanaan perjalanan, navigasi jalur, serta meningkatkan aspek keselamatan selama aktivitas pendakian berlangsung [7]. Saat ini telah terdapat beberapa *Platform digital* yang menyediakan layanan terkait aktivitas pendakian seperti penyedia informasi gunung, aplikasi komunitas pendaki, serta sistem pemesanan izin pendakian secara daring seperti Simaksi *Online*. Namun demikian, sistem-sistem tersebut memiliki fungsi yang berbeda dan belum mengintegrasikan layanan Pemandu pendakian secara menyeluruh dalam satu *Platform digital* [8].

Berdasarkan kesenjangan antara tingginya aktivitas pendakian gunung di Indonesia dengan belum tersedianya sistem yang mampu mengintegrasikan layanan Pemandu secara digital, diperlukan suatu pendekatan perencanaan bisnis yang komprehensif untuk merancang *Platform* layanan pendakian yang terintegrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang model bisnis *startup* TAPAK NUSA sebagai *Platform digital* jasa Pemandu pendakian gunung di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, terdapat kesenjangan antara tingginya partisipasi pendakian gunung dengan belum terintegrasinya layanan Pemandu pendakian dalam satu sistem digital yang terstruktur. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang konsep bisnis *startup* TAPAK NUSA sebagai *Platform digital* jasa Pemandu pendakian gunung di Indonesia?
2. Bagaimana model bisnis yang tepat untuk mendukung operasional dan pengembangan *startup* TAPAK NUSA?
3. Bagaimana strategi pemasaran yang dapat digunakan untuk menjangkau target pengguna layanan TAPAK NUSA?
4. Bagaimana perencanaan operasional dan pengelolaan layanan Pemandu pendakian pada *Platform* TAPAK NUSA?
5. Bagaimana analisis kelayakan bisnis dan proyeksi finansial *startup* TAPAK NUSA sebagai *Platform digital* jasa Pemandu pendakian gunung?
6. Bagaimana identifikasi risiko dan peluang bisnis dalam pengembangan *startup* TAPAK NUSA?

Tujuan dari penyusunan perencanaan bisnis ini adalah merancang konsep *startup* TAPAK NUSA sebagai *Platform digital* jasa Pemandu pendakian gunung di Indonesia yang terintegrasi, aman, dan layak secara bisnis. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi peluang pasar serta kebutuhan pengguna terhadap layanan Pemandu pendakian gunung berbasis *Platform digital*, menganalisis permasalahan pada layanan pendakian yang ada saat ini terutama terkait integrasi layanan, verifikasi Pemandu, dan mekanisme transaksi, serta merancang konsep sistem TAPAK NUSA yang mengintegrasikan fitur pencarian Pemandu berdasarkan tingkat kesulitan gunung, verifikasi profesional, sistem pemesanan jasa, dan ulasan pengguna dalam satu Platform terpusat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan merancang mekanisme transaksi yang terdokumentasi melalui penerapan sistem pembayaran escrow untuk meningkatkan keamanan dan kepercayaan pengguna, serta menyusun model bisnis TAPAK NUSA menggunakan pendekatan Business Model Canvas sebagai dasar dalam menilai kelayakan usaha dan potensi keberlanjutan bisnis startup.

1.3 Manfaat

Setelah tujuan penelitian ini tercapai, diharapkan aplikasi TAPAK NUSA memberikan dampak positif dan kontribusi nyata bagi berbagai pihak. Manfaat yang dapat diperoleh antara lain:

1. Bagi masyarakat umum, khususnya pendaki pemula dan wisatawan, aplikasi ini mempermudah akses terhadap layanan Pemandu pendakian yang terpercaya dan sesuai kebutuhan.
2. Bagi Pemandu lokal, aplikasi ini menjadi media promosi dan Platform kerja yang lebih terstruktur, aman, dan transparan dalam menawarkan jasa pemanduan.
3. Bagi pengelola wisata alam, aplikasi ini mendukung pengelolaan pendakian yang lebih tertib dan terdata, serta berpotensi meningkatkan kunjungan wisata berbasis komunitas.
4. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, penelitian ini memberikan kontribusi dalam penerapan sistem informasi berbasis *Mobile* untuk sektor pariwisata dan layanan berbasis lokasi.
5. Bagi pengembangan ekonomi lokal, aplikasi ini membuka peluang ekonomi baru bagi masyarakat sekitar gunung melalui jasa Pemanduan yang terintegrasi secara digital.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada penyusunan rencana bisnis startup TAPAK NUSA sebagai Platform digital jasa Pemandu pendakian gunung di Indonesia. Pembahasan diarahkan pada perencanaan bisnis, strategi pengembangan usaha, serta rancangan fitur aplikasi yang mendukung layanan Pemandu pendakian. Penelitian ini tidak membahas implementasi teknis sistem, seperti pengembangan perangkat lunak, perancangan basis data, arsitektur sistem, maupun pengujian aplikasi secara teknis.

Perencanaan bisnis TAPAK NUSA disusun untuk menggambarkan bagaimana layanan Pemandu pendakian dapat dikembangkan sebagai usaha digital yang memiliki nilai, target pasar, strategi pemasaran, dukungan operasional, struktur pengelolaan, rencana keuangan, serta analisis risiko dan peluang. Dengan demikian, ruang lingkup penelitian ini lebih menekankan pada bagaimana konsep bisnis TAPAK NUSA dirancang agar dapat menjawab kebutuhan pendaki terhadap layanan Pemandu yang lebih mudah diakses, terpercaya, dan terintegrasi dalam satu Platform.

Adapun tahapan perencanaan bisnis dalam penelitian ini meliputi:

1. Deskripsi Bisnis. Pada tahapan ini dijelaskan gambaran umum bisnis TAPAK NUSA, latar belakang munculnya ide usaha, permasalahan yang ingin diselesaikan, bentuk layanan yang ditawarkan, target pengguna, serta nilai utama yang diberikan kepada pendaki dan Pemandu pendakian.
2. Rencana dan Strategi Pemasaran. Pada tahapan ini dibahas strategi pemasaran TAPAK NUSA, meliputi penentuan target pasar, segmentasi pengguna, posisi layanan di pasar, saluran promosi, serta pendekatan yang digunakan untuk memperkenalkan Platform kepada calon pengguna.
3. Pengerjaan dan Dukungan. Pada tahapan ini dijelaskan rencana operasional layanan TAPAK NUSA, seperti alur pemesanan jasa Pemandu, proses verifikasi Pemandu, pengelolaan layanan pelanggan, serta bentuk dukungan yang diberikan agar aktivitas pendakian dapat berjalan lebih aman dan terarah.
4. Tim Manajemen. Pada tahapan ini dibahas kebutuhan tim yang mendukung pengelolaan TAPAK NUSA, termasuk pembagian peran dalam aspek pengembangan bisnis, pemasaran, operasional, layanan pengguna, dan pengelolaan kerja sama dengan Pemandu maupun mitra terkait.
5. Rencana Finansial dan Proyeksi. Pada tahapan ini dijelaskan gambaran kebutuhan biaya, sumber pendapatan, struktur biaya, serta proyeksi keuangan secara konseptual untuk

melihat potensi keberlanjutan bisnis TAPAK NUSA sebagai startup digital di bidang layanan pendakian.

6. Risiko dan Kesempatan. Pada tahapan ini dijelaskan risiko yang mungkin dihadapi dalam pengembangan TAPAK NUSA, seperti kepercayaan pengguna, keamanan pendakian, kesiapan Pemandu, persaingan layanan, serta tantangan operasional. Selain itu, bagian ini juga membahas peluang bisnis dari meningkatnya minat terhadap wisata alam dan kebutuhan pendaki terhadap layanan Pemandu yang lebih profesional.

Fitur Utama Sistem TAPAK NUSA

1. Fitur untuk Pendaki

Pendaki merupakan pengguna utama yang menggunakan aplikasi untuk mencari dan memesan jasa Pemandu pendakian.

- a. Registrasi dan Manajemen Profil Pendaki dapat membuat akun, melengkapi data diri, riwayat pendakian, serta preferensi tingkat kesulitan gunung.
- b. Pencarian Pemandu Berbasis Tingkat Kesulitan Gunung Sistem menyediakan fitur pencarian Pemandu berdasarkan kategori gunung (pemula, menengah, lanjut). Sistem melakukan pencocokan antara kemampuan pendaki dan kompetensi Pemandu.
- c. Informasi Gunung Terintegrasi Pendaki dapat mengakses informasi jalur pendakian, estimasi durasi, tingkat kesulitan, serta persyaratan administratif.
- d. Pemesanan Jasa Pemandu Pendaki dapat memilih Pemandu, menentukan tanggal pendakian, durasi, jumlah peserta, serta kebutuhan tambahan.
- e. Sistem Transaksi dengan Mekanisme *Escrow* Pembayaran dilakukan melalui sistem. Dana akan ditahan sementara dan diteruskan kepada Pemandu setelah layanan selesai.
- f. Sistem Penilaian dan Ulasan Pendaki dapat memberikan penilaian terhadap Pemandu berdasarkan aspek keselamatan, komunikasi, profesionalisme, dan pengetahuan medan.
- g. Fitur Pemantauan Aktivitas Pendakian Pendaki dapat mengaktifkan fitur pelaporan aktivitas untuk meningkatkan aspek keselamatan selama pendakian.
- h. Fitur *SOS (Emergency SOS)* Pendaki dapat mengaktifkan fitur *SOS (Emergency SOS)* dalam kondisi darurat selama pendakian. Ketika fitur ini diaktifkan, sistem akan mengirimkan sinyal darurat yang disertai informasi lokasi (*Global Positioning System/GPS*), identitas pendaki, serta detail pendakian kepada Pemandu,

administrator, dan tim penyelamat atau mitra *rescue* yang bekerja sama dengan TAPAK NUSA. Fitur ini dirancang untuk mempercepat proses koordinasi dan penanganan keadaan darurat sehingga dapat meningkatkan keselamatan pendaki selama melakukan aktivitas pendakian.

2. Fitur untuk Pemandu

Pemandu adalah penyedia jasa yang menawarkan layanan Pemanduan pendakian.

- a. Registrasi dan Verifikasi Profesional Pemandu wajib mengunggah dokumen pendukung (sertifikat, riwayat pendakian, identitas resmi). Admin melakukan validasi sebelum akun aktif.
- b. Manajemen Profil Profesional Pemandu dapat mengelola profil, pengalaman, spesialisasi gunung, serta tarif layanan.
- c. Pengaturan Paket Layanan Pemandu dapat menentukan durasi layanan, jumlah maksimal peserta, dan layanan tambahan.
- d. Notifikasi dan Manajemen Pemesanan Pemandu menerima notifikasi pemesanan dan dapat menerima atau menolak permintaan Pemanduan.
- e. Riwayat Transaksi dan Pendapatan Pemandu dapat melihat histori Pemanduan dan laporan pendapatan dari sistem.
- f. Sistem Penilaian Pemandu dapat melihat rating dan ulasan dari pendaki sebagai bahan evaluasi kinerja.

3. Fitur untuk Administrator

Administrator bertugas mengelola dan mengawasi sistem.

- a. Manajemen Data Pengguna Mengelola data pendaki dan Pemandu.
- b. Verifikasi Pemandu Melakukan validasi dokumen dan persetujuan akun Pemandu.
- c. Monitoring Transaksi Mengelola sistem pembayaran dan memastikan mekanisme *escrow* berjalan sesuai prosedur.
- d. Manajemen Konten Informasi Gunung Memperbarui informasi jalur, aturan, dan kebijakan pendakian.
- e. Pengelolaan Laporan dan Pengaduan Menangani laporan pengguna dan menyelesaikan sengketa jika terjadi.
- f. Dashboard Analitik Menampilkan statistik pengguna, jumlah transaksi, dan aktivitas sistem.

4. Fitur untuk Mitra

Mitra dapat berupa pengelola gunung, komunitas pendakian, atau pihak asuransi.

- a. Integrasi Data Kuota Pendakian Mitra pengelola gunung dapat menyediakan informasi kuota dan jadwal pendakian.
- b. Kolaborasi Pelatihan Pemandu Mitra dapat bekerja sama dalam program pelatihan dan sertifikasi Pemandu .
- c. Promosi dan Informasi Event Mitra dapat mempublikasikan kegiatan atau Event pendakian melalui sistem.
- d. Integrasi Asuransi Pendakian (opsional pengembangan) Mitra asuransi dapat menyediakan perlindungan tambahan bagi pendaki.

