

ARBA TRAVEL

ARBA Travel & Tours Kecanggihan “Lisa” Lancarkan Sistem Operasi

Oleh MUHAMMAD MUBARAK ISMAIL

MELANCONG merupakan aktiviti atau gerakan sementara manusia ke destinasi lain di luar tempat tinggal atau tempat kerja yang biasa yang tersedia dengan kemudahan untuk memenuhi keperluan mereka ketika melancong dan melakukan kegiatan selama tinggal di destinasi tertentu. Pelancongan dianggap sebagai satu daripada gaya hidup mewah kerana tidak semua orang mampu untuk melancong. Hanya segelintir orang yang banyak mempunyai wang dan masa yang dapat melakukan aktiviti sedemikian. Ada sebahagian individu menjadikan melancong sebagai hobi mereka.

Pertubuhan Pelancongan Dunia (WTO) mendefinisikan perkataan “pelancongan” sebagai merangkumi semua perjalanan yang mengambil masa lebih daripada 24 jam sama ada untuk tujuan rekreasi, berniaga, belajar ataupun perubatan. Pada tahun 1994, Pertubuhan Bangsa Bersatu mengenal pasti tiga bentuk pelancongan secara umum, iaitu (1) pelancongan domestik yang melibatkan penduduk negara tertentu yang melancong hanya di dalam negara; (2) pelancongan ke dalam negara (*inbound tourism*) yang melibatkan bukan penghuni negara yang berjalan atau mengembara ke sesebuah negara tertentu dan (3) pelancongan ke luar negara (*outbound tourism*) yang melibatkan penduduk sesebuah negara berjalan atau mengembara ke negara yang lain.



Ammar Roslizar
Ketua Pegawai Eksekutif
ARBA Travel & Tours Sdn. Bhd.



Sementara itu, sektor pelancongan merupakan sumber pendapatan yang penting bagi kebanyakan negara. Kepentingan sektor ini diiktiraf dalam “Deklarasi Pelancongan Dunia” di Manila pada tahun 1980 sebagai suatu kegiatan yang penting untuk sesebuah negara kerana kesan langsungnya terhadap sektor sosial, budaya, pendidikan, dan ekonomi masyarakat negara yang terlibat, di samping untuk manfaat hubungan antarabangsa. Bidang pelancongan turut membawa sejumlah besar pendapatan kepada ekonomi tempatan dalam bentuk pembelian barangan dan pembayaran perkhidmatan oleh pelancong dengan menyumbang 30 peratus daripada perkhidmatan perdagangan dunia dan hampir 10 peratus daripada keseluruhan eksport barangan dan perkhidmatan.

Selain meningkatkan aliran wang masuk yang membabitkan pelancong luar negara, sektor yang berdaya maju ini mampu mewujudkan peluang pekerjaan dalam sektor perkhidmatan ekonomi yang berkaitan pada peringkat domestik. Industri perkhidmatan yang mendapat manfaat daripada sektor pelancongan termasuklah perkhidmatan pengangkutan, seperti syarikat penerbangan, kapal persiaran, kereta api dan teksi; perkhidmatan hospitaliti seperti penginapan dan hotel; serta pusat peranginan dan tempat hiburan, seperti taman tema hiburan, restoran, kasino, pusat beli-belah, tempat muzik dan teater, serta kedai jualan cenderamata.

Sehubungan dengan itu, antara agensi pelancongan yang masih relatif baharu usia penubuhannya tetapi berjaya melonjakkan “jenamanya” dalam kalangan pemain industri pelancongan “gergasi” di negara ini ialah ARBA Travel & Tours Sdn. Bhd. (ARBA Travel & Tours) yang beribu pejabat di K-3-01, Conezion, Persiaran IRC3, IOI Resort City, 62502 Putrajaya (talian rasmi 03-8687 4950 atau di laman sesawang: arbatravel.com). Dalam usia baru mencecah enam tahun, agensi ini telah banyak mencatatkan kemenangan dan penerima anugerah berprestij, sekali gus berdaya saing dan berdaya maju serta mempertahankan kualiti perkhidmatan industri pelancongan

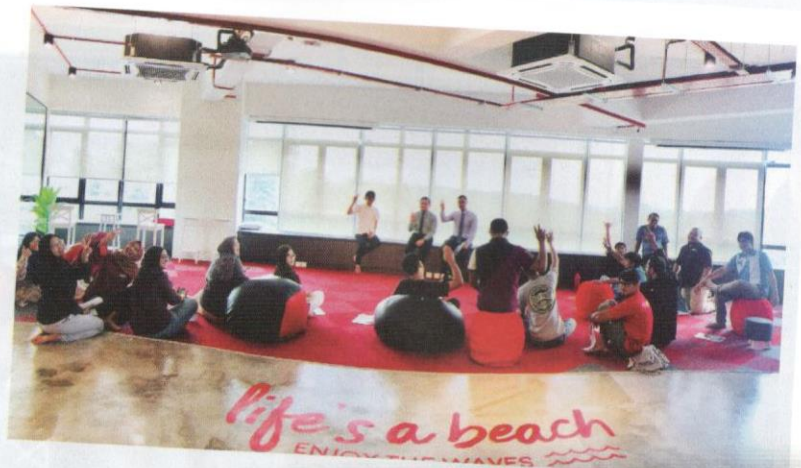
dengan berteraskan konsep kekeluargaan yang mesra pelanggan.

“ARBA Travel mula ditubuhkan pada Mei 2014. Sejak penubuhannya, syarikat telah mendedikasikan khidmatnya dalam arena perkhidmatan pelancongan yang meliputi hampir segenap destinasi pelancongan di seluruh dunia termasuklah destinasi tumpuan pelancongan domestik. ARBA Travel & Tours turut menyediakan pakej perkhidmatan ibadah umrah ke tanah suci Makkah al-Mukarramah dan Madinah al-Munawwarah yang diiktiraf oleh kerajaan,” jelas Ammar Roslizar selaku Ketua Pegawai Eksekutif ARBA Travel & Tours.

ARBA Travel & Tours yang kini sedang giat memperluas cabang perniagaannya berjaya mengekalkan prestasi yang cemerlang sebagai sebuah daripada syarikat yang menawarkan perkhidmatan pelancongan dan umrah sehingga menjadi jenama pilihan dan kepercayaan banyak pelanggan dalam kalangan masyarakat di negara ini. Antara pelanggannya termasuklah golongan artis, ahli akademik, atlet sukan, tokoh agamawan, tokoh negarawan dan politik, serta jemaah menteri dan kerabat diraja.

Di samping itu, syarikat ini aktif mempromosikan, mendidik serta memberikan maklumat dan kesedaran kepada masyarakat tentang kepentingan dan keutamaan memilih perkhidmatan pelancongan yang telus. Oleh hal demikian, ARBA Travel & Tours giat “menjual” jenama dan memasarkan produk yang dijamin halal dan patuh syariah dalam setiap proses operasi dan pengurusan sehingga melayakkan syarikatnya memperoleh pengiktirafan dan kepercayaan daripada pelbagai pihak.

Menurut Ammar Roslizar, cetusan ilham dan idea penubuhan ARBA Travel & Tours tercetus apabila beliau dan rakan-rakannya yang merupakan graduan di universiti luar negara suatu ketika dahulu membantu mengurus serta merencanakan urusan lawatan kumpulan pelajar dari Universiti Teknologi Malaysia (UTM) Jalan Semarak, Kuala Lumpur ke Jepun. Bermula daripada pengalaman itu, beliau dan rakan-rakannya bersepakat untuk meneruskan perniagaan tersebut secara kecil-kecilan dan seterusnya melebarkan sayap ARBA Travel & Tours menjadi sebuah agensi



perkhidmatan pelancongan yang berwibawa serta diiktiraf dan dikenali oleh seluruh masyarakat di Malaysia hingga kini.

“Pada masa yang sama, tujuan penubuhan ARBA Travel & Tours adalah untuk menyahut seruan daripada kerajaan agar lebih banyak penyertaan golongan usahawan bumiputera dalam pelbagai bidang dan industri, antaranya termasuklah sektor pelancongan. Oleh itu, menyumbang kepada pembangunan dan pengembangan ekonomi negara, maka syarikat ini ditubuhkan bukan sahaja untuk memberikan perkhidmatan pelancongan, bahkan tumpuan utama kami adalah untuk menawarkan produk alternatif yang lebih mesra pelanggan serta membantu masyarakat memilih dan menggunakan produk pelancongan yang patuh



syariah, diiktiraf dan diyakini halal sepenuhnya,” terang Ammar lagi.

Ammar turut berkongsi tentang rahsia sebalik perkataan “ARBA” yang dijadikan sebagai nama rasmi syarikatnya. ARBA ialah akronim bagi nama Abdul Rahman bin Auf yang merupakan tokoh perniagaan, ahli korporat, pedagang, dan hartawan yang memiliki jumlah kekayaan yang tidak terkira banyaknya namun beliau bersifat dermawan, pemurah, dan sering menggunakan kekayaan harta yang dimilikinya untuk menolong umat manusia yang dalam kesusahan. Lebih mengujakan, Abdul Rahman bin Auf juga merupakan seorang daripada 10 orang sahabat Nabi Muhammad SAW yang dijamin syurga untuk mereka.

“Pelancongan dan pengembaraan merupakan aktiviti yang menyeronokkan dan memberikan pengalaman serta kenangan hidup yang baharu bagi setiap insan. Selain itu, pelancongan merupakan sebuah industri dan perniagaan yang sentiasa mendapat tumpuan dan perhatian masyarakat yang tidak pernah lapuk ditelan zaman. Malah pasaran dan permintaan terhadap sektor pelancongan

sentiasa konsisten dan makin bertambah jika terdapat musim atau festival istimewa yang berlangsung di sesuatu destinasi pelancongan. Hal ini menjadikan sektor perniagaan ini kekal kukuh, selamat, serta terjamin untuk diteroka dan diceburi,” kongsi Ammar apabila ditanya tentang sebab beliau memilih sektor perniagaan ini.

Ammar turut berkongsi tentang kekuatan yang menjadi tunjang kejayaan ARBA Travel & Tours, iaitu dari aspek kemodenan dan kecanggihan teknologi yang terkini yang diaplikasikan oleh syarikatnya.

“Yang ingin saya tekankan di sini ialah teknologi merupakan antara kekuatan utama ARBA Travel & Tours. Pembangunan teknologi ialah resipi rahsia kejayaan operasi dan kami telah membangunkan sendiri sebuah sistem teknologi tanpa menggunakan perkhidmatan pihak luar kerana hal ini akan menelan kos perbelanjaan yang tinggi,” ujar beliau.

“Melalui kecanggihan teknologi sistem khas kecerdasan buatan (*artificial intelligence* (AI) yang kami bangunkan, semua urusan syarikat termasuk tempahan dan menjawab pertanyaan pelanggan diurus oleh sistem yang kami

namakan sebagai 'Lisa'. Selain itu, kecanggihan teknologi dapat menjimatkan kos, masa, dan jarak serta membantu bagi memudahkan dan mempercepat proses kitaran operasi setiap kerja. Hal demikian yang menjadikan urusan syarikat lebih efisien, jimat, dan tidak memerlukan tenaga kerja dalam jumlah yang banyak. Malahan seorang staf mampu melakukan dan menyempurnakan pelbagai tugas kerja dalam masa yang singkat dan tepat," jelas Ammar.

Ammar juga memaklumkan bahawa ARBA Travel & Tours berjaya memenangi beberapa anugerah sebagai pengiktirafan atas kejayaan dan kecemerlangan syarikat untuk memartabatkan industri pelancongan negara yang patuh syariah dan mengikut acuan yang ditetapkan oleh kerajaan Malaysia. Di samping itu, Ammar sebagai Ketua Pegawai Eksekutif berjaya melakarkan namanya dengan menerima anugerah berprestij di rantau ini, sekali gus mengharumkan nama syarikat.

"Daripada 1.2 juta buah syarikat perusahaan kecil dan sederhana (PKS) yang terdapat di Malaysia, ARBA Travel & Tours telah dinobatkan sebagai 30 PKS Teratas di Malaysia pada tahun 2017 oleh SME Corporation Malaysia (SME Corp.). Lebih menarik lagi, ARBA Travel & Tours merupakan satu-satunya syarikat dalam kategori agensi pelancongan di Malaysia yang pernah memenangi anugerah berprestij tersebut.

Secara purata, PKS domestik lazimnya mengambil masa lebih kurang 15 tahun untuk tersenarai dalam 50 PKS terbaik atau Enterprise 50 Award (E50) di Malaysia yang dianjurkan oleh SME Corp. Namun begitu, ARBA Travel & Tours telah berjaya menjadi syarikat bumiputera yang terpentas memperoleh anugerah tersebut, iaitu hanya selepas tiga tahun penubuhan syarikat," ujar Ammar.

Ammar turut menerangkan agenda dan perancangan masa depan ARBA Travel & Tours bagi menelusuri suasana ekonomi dan politik yang masing-masing kini kian bergolak dan kurang stabil. Yang pertama, dengan memfokuskan segmen pelancongan halal (*halal tourism*) yang kini semakin berkembang pesat di seluruh dunia serta mendapat permintaan

Jadual 1 Antara destinasi pelancongan luar negara ARBA Travel & Tours.

Antara Destinasi Pelancongan Luar Negara ARBA Travel & Tours
• Korea • Australia • Indonesia • China • Jepun • Hong Kong • Turki
• New Zealand • Vietnam • Maldives • Thailand • Negara-negara Balkan
• Negara-negara Eropah • Mekah al-Mukarramah (umrah)
• Madinah al-Munawwarah (umrah)

Jadual 2 Kemudahan akses pembelian tiket lokasi pelancongan popular di negara destinasi yang disediakan ARBA Travel & Tours.

Malaysia
• Sunway Lagoon – Tiket Terbuka, Aquaria KLCC • KL Pass
• Lost World of Tambun • Legoland Malaysia – Tiket Terbuka,
• Menara Kuala Lumpur • KidZania Kuala Lumpur
• Bas KL Hop-on & Hop-off • The Rift • Kereta Kabel SkyCab + SkyDome + SkyRex + 3D Muzium Seni Langkawi, Underwater World Langkawi, Taman Hidupan Liar Langkawi, • Entopia (Taman Rama-Rama Pulau Pinang), Muzium Wonderfood Penang, Taman Tema ESCAPE, Penang, The Top, Penang, The Habitat, Bukit Penang, Muzium Dark Mansion • Taman Aktiviti Angry Birds • Wet World Shah Alam • Taman Tema Berjaya Times Square • Zoo Negara Malaysia
• Taman Austin Heights Water Adventure • Pemanduan Khas Peribadi, Lapangan Terbang Kota Kinabalu, Panduan Pemandu Kota Kinabalu – Kudasang, Panduan Pemanduan Kota Kinabalu
Korea Selatan
• Everland Korea • Lotte World • Seoul Eland Hangang River Cruise
• Nanta Show Seoul
Singapura
• Universal Studios • Akuarium S.E.A • Adventure Cove Water Park
• KidZania Singapore
Indonesia
• Taman Burung Bali • Bali Seawalker • Taman Pengembaraan Treetop
• Taman Safari dan Marin Bali
Thailand
• LINE Village Bangkok • Grand Pearl Dinner Cruise
• Bas Hop-on & Hop-off • KidZania Bangkok
Jepun
• Tokyo Disneyland • Universal Studios Osaka • Tokyo One Piece Tower
• Tokyo Tower Main Observatory Deck
Australia
• Melbourne Legoland Discovery Centre • Werribee Open Range Zoo
• Melbourne Star Observation Wheel • Eureka Skydeck

dan sambutan yang tinggi dalam kalangan pemain industri, termasuklah negara bukan Islam seperti Korea Selatan dan Jepun. Yang kedua, ARBA Travel & Tours juga sedang dalam



Jadual 3 Antara anugerah yang dimenangi dan diterima ARBA Travel & Tours.

Anugerah yang Dimenangi ARBA Travel & Tours
EY Entrepreneur of the Year (2017) - Separuh Akhir Kategori Kemunculan
Malaysia Tourism Excellence (MaTeX) <i>Business Certification</i> 2019
Enterprise 50 (E50) Award daripada SME Corporation Malaysia - 30 PKS Teratas di Malaysia (2017) - Syarikat Paling Terpantas Memenangi E50 Award - 20 PKS Teratas di Malaysia (2019)
STAR Outstanding Business Award 2019 - Anugerah Jenama Majikan Terbaik - Anugerah Penggunaan Teknologi Terbaik
Anugerah yang Dimenangi Ketua Pegawai Eksekutif ARBA Travel & Tours
Forbes 30 under 30 (Asia) 2018 - Kategori Runcit dan E-Dagang
Prestige Malaysia 40 under 40 2019

Jadual 4 Antara pelanggan ARBA Travel & Tours.

Antara Senarai Pelanggan ARBA Travel & Tours
• Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia • Malaysian Petroleum Club
• CIMB Group Holdings Berhad • Al-Ikhsan Sports • MAMADIL
• Hospital Shah Alam • Lembaga Kemajuan Ikan Malaysia
• UTMSpace • POS Malaysia • PETRONAS Dagangan Berhad
• AAIA Teraju Sdn. Bhd. • De Qaseh Travel & Tours Sdn. Bhd.
• Al Ikhlas Sdn. Bhd. • Johnson & Johnson Sdn. Bhd.
• Management & Science University (MSU)
• Bank Negara Malaysia • Telekom Malaysia • Sime Darby Berhad

perancangan untuk membuka cawangan baharu di Jepun, Turki, New Zealand, dan Australia pada hujung tahun 2020, selepas membuka dua buah cawangan baharu di Seoul, Korea Selatan dan Paris, Perancis sebelum ini.

“Seterusnya pada tahun 2021, kami akan memfokuskan tiga segmen baharu, iaitu pelancongan masa lapang (*leisure travel*), pelancongan korporat (*corporate travel*) yang menyasarkan golongan teknokrat, ahli perniagaan, pedagang dan korporat serta segmen pelancongan umrah dari aspek kerohanian kepada pelanggan Muslim. Akhir sekali, ARBA Travel & Tours juga sedang merancang untuk melebarkan sayap syarikat dengan menyertai segmen hospitaliti melalui langkah menubuhkan hotel sendiri pada sekitar tahun 2021.” Ammar berkongsi tentang strategi dan hala tuju syarikat yang proaktif serta merentas pelbagai segmen.

Menelusuri perkembangan syarikat, bermula dengan tiga orang sumber tenaga, kini ARBA Travel & Tours menggaji lebih daripada 50 orang pekerja sepenuh masa. Melalui pelan strategik modal insan yang dilaksanakan, ARBA Travel & Tours telah menubuhkan program latihan yang dikenali sebagai *Trainee Program* yang dikendalikan selama enam bulan. Program ini bukan sekadar untuk latihan industri bagi para mahasiswa institusi pengajian tinggi, bahkan orang luar dan para pelajar yang berminat untuk belajar tentang perniagaan yang berkaitan dengan pengurusan pelancongan juga dialu-alukan untuk menyertainya.

“Latihan industri merupakan cara dan peluang terbaik untuk bakal graduan menimba ilmu dan membina kerjaya bersama-sama ARBA Travel & Tours. Latihan industri diibaratkan seperti tempoh enam bulan temu duga dengan agensi kami. Mereka akan dinilai dari pelbagai aspek dan kriteria sebelum ditawarkan untuk berkhidmat secara rasmi di ARBA Travel & Tours. Para pelatih industri yang telah menamatkan latihannya akan ditawarkan untuk diserap masuk sebagai kakitangan tetap kerana mereka sudah mempunyai pengalaman dan mahir dengan selok-belok pelaksanaan operasi kerja di agensi kami. Secara tidak langsung, hal

ini menjimatkan masa dan kos bagi pengurusan untuk mendidik dan mengajar pekerja baharu," ujar Ammar.

Dari sisi yang lain, ARBA Travel & Tours menerusi badan kebajikan rasminya, iaitu "1Moment4Them" melaksanakan projek kebajikan terancang (*philantropy*) yang memfokuskan program pembangunan sosioekonomi untuk anak-anak tanpa kerakyatan di Sabah serta mewujudkan peluang menjanakan pendapatan kepada individu yang mengalami bipolar, iaitu kemurungan, gangguan kebimbangan dan skizofrenia.

"Projek kebajikan terancang iaitu '1Moment4Them' juga merupakan teras utama ARBA Travel & Tours yang dijelmakan secara nyata melalui KHIDMAH iaitu singkatan bagi 'memberikan nilai kepada orang lain'. Sejak hari pertama ARBA Travel & Tours diasaskan, niat dan tujuan membina syarikat ini adalah untuk memberikan nilai yang terbaik kepada orang lain," tegas Ammar.

Ammar Roslizar turut berkongsi tip perniagaannya kepada masyarakat, menurut beliau, semakin kecil jumlah permintaan pasaran sasaran, maka semakin kurangnya jumlah pendapatan yang dijanakan, maka semakin sengitlah kadar persaingan yang perlu dilaksanakan untuk mendapatkan pelanggan. "Setiap individu yang ingin menceburi dunia perniagaan haruslah memastikan bahawa permintaan pasaran yang ingin diteroka itu berjumlah sekurang-kurangnya satu juta pelanggan atau pengguna kerana setiap peniaga atau usahawan tidak akan mampu memiliki 100 peratus bahagian dalam pasaran tersebut kerana terdapat banyak pesaing lain dalam industri yang sama. Jika para usahawan berjaya memiliki 20 peratus daripada pasaran sasaran berjumlah satu juta, maka para usahawan tersebut sudah pun berjaya menjanakan pendapatan melalui 200 ribu para pelanggan. Jumlah itu cukup besar untuk mengaut keuntungan tambahan bagi syarikat," ucap Ammar lagi.

Nasihat beliau kepada para usahawan, mereka haruslah membuat keputusan yang bijak dan memilih untuk menceburi bidang dan pasaran yang betul. Pasaran yang hendak



diceburi tersebut juga mestilah sentiasa mempunyai permintaan yang tinggi, mapan dan konsisten. Selain itu, para usahawan juga harus memiliki minat dan impian dalam bidang perniagaan yang diceburi kerana tanpa minat, perniagaan yang diusahakan mempunyai kebarangkalian yang tinggi untuk gagal di tengah jalan.

"Para usahawan harus melengkapkan diri dengan ilmu dunia perniagaan serta melakukan penyelidikan dan kajian terlebih dahulu tentang sektor perniagaan yang hendak diceburi agar terhindar daripada melakukan sebarang kesilapan yang boleh membawa kerugian kepada diri sendiri pada masa depan." Demikian pesan Ammar Roslizar sebelum menoktahi sesi bual bicara dengan *Dewan Ekonomi*.