

## ABSTRAK

Perkembangan pariwisata Indonesia khususnya di Yogyakarta dari setiap tahunnya selalu meningkat. Adanya program pemerintah mengenai terkait pengembangan daerah wisata dan perbaikan infrastruktur dinilai dapat mendorong dunia pariwisata kedepannya. Gaya hidup masyarakat Indonesia yang kini lebih gemar melakukan liburan menjadikan peluang bisnis di dunia agen perjalanan. Kemajuan teknologi memberikan dampak positif seperti penyebaran informasi yang cepat dan perubahan cara berwisata yang lebih praktis yaitu dengan menggunakan internet. Sebagian besar masyarakat Indonesia kini di dominasi oleh kaum milenial. Milenial memiliki keputusan tersendiri dan cenderung lebih fleksibel ketika akan berwisata. Fenomena tersebut merupakan sebuah peluang untuk menciptakan model bisnis baru pada agen perjalanan wisata.

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang model bisnis agen perjalanan daring yang memiliki inovasi pada kustomisasi destinasi wisatanya yaitu Trial.id. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua yaitu primer dan sekunder. Data primer didapatkan dari hasil survei berupa kuesioner yang dibagikan kepada 60 responden dengan teknik *purposive sampling*. Kriteria responden pada penelitian ini adalah seorang yang pernah melakukan perjalanan wisata dalam 6 bulan terakhir dan cenderung menggunakan jasa agen perjalanan daring. Wawancara dilakukan pada pelaku bisnis untuk mendapatkan gambaran model bisnis dan mengetahui strategi yang digunakan sebelum perusahaan didirikan. Data sekunder didapatkan dari kajian literatur dan artikel terkait dunia pariwisata.

Hasil analisis kinerja seperti kelayakan finansial ditentukan pada penelitian ini. Terdapat dua skenario yang digunakan pada perhitungan kelayakan finansial yaitu normal dan pesimis. Hasil NPV pada skenario normal bernilai positif dengan IRR sebesar 39% dan PP selama 1 tahun 11 bulan. Sementara itu, pada skenario pesimis nilai NPV positif, dengan IRR sebesar 17% dan PP selama 2 tahun 4 bulan.

Kata kunci: Agen Perjalanan Pariwisata, Yogyakarta, Kustomisasi

## ABSTRACT

A tourism industry in Indonesia slightly increased for every year especially in Yogyakarta. The government program such as improvement in infrastructure will be boost the tourism industry. The Indonesian lifestyle like traveling is the opportunity to build and expand tourism agent. Technology give the positive impact to spread the information and change the way people traveling, most of peoples using the internet to arrange the traveling. The Indonesian was dominated by millennials. Millennials have their decision and more flexible to create itinerary. Those fact was the opportunity to create a new business model in tour and travel agent.

This research aiming to design a new business model in online travel agent (OTA) with an innovation in customization of destination. The method of collection data in this research divided by two as primary and secondary. The primary data obtained by survey as questionnaire which shared to 60 respondents using purposive sampling technique. The respondent criteria is a person who has been traveling for the last six months and using online travel agent (OTA) application to create itinerary. The interview involving a company to review their business model and kind of strategy what they used. Secondary data obtained from literature study and article related to tourism.

The performance analysis like financial was determined in this research. There were two scenarios in financial analysis such as normal (optimistic) and pessimistic. The result of normal scenario is the value of NPV positive, IRR of 39%, and PP in 1 year 11 months. On the other hand, pessimistic scenario result is the value of NPV still positive but the IRR lower than normal with 17% and PP in 2 years 4 months.

Keyword: online travel agent, Yogyakarta, customization