

ABSTRAK

DENNYSYAN PAJRI KARIM.

2020.

**ANALISIS DAMPAK *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP VOLUME
PENJUALAN TIKET PESAWAT DI PT GLORY TOUR & TRAVEL.**

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK.

PEMBIMBING : M.IHDAL KAROMI, S.E., M.M & I.A.Y SARI DEWI

UTAMI PIDADA, S.Pd.

Keberadaan *online travel agent* (OTA) dalam lima tahun terakhir ini cukup berdampak pada penjualan *travel agent* konvensional di PT Glory Tour & Travel. Keadaan tersebut didukung dengan *agent-agent airlines* yang sudah bisa menjual tiketnya secara langsung (*directly*) sehingga menyebabkan pergeseran lapangan pekerjaan terutama untuk *travel agent* yang hanya khusus menjual tiket. Secara definisi *online travel agent* merupakan poin penyedia kontak melalui *World Wide Web* (WWW) untuk memungkinkan pelanggan mencari dan memilih harga penerbangan serta jadwal yang tepat, yang kemudian dipesan dan diberikan oleh OTA. Karena kemunculan OTA tersebut, maka terjadi pergeseran peran *travel agent* konvensional dimana OTA telah mereduksi peran-peran mereka sebagai *travel agent* konvensional.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian ini adalah *travel agent* konvensional yang menjual tiket pesawat yang dominan untuk dinas dikarenakan sudah memiliki MOU dengan DPRD-lotim dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini bahwa penilaian *travel agent* konvensional terhadap karakteristik *online travel agent* disimpulkan baik dilihat dari karakteristik produk tiket pesawat dan dinilai sudah layak sebagai *e-commerce* di Indonesia. Kemudian karena kemunculan *online travel agent* inilah telah merubah peran *travel agent* konvensional secara signifikan sehingga *travel agent* mengalami penurunan pada penjualan tiket pesawat terutama untuk *travel agent* skala kecil.

Kata Kunci: *online travel agencies, e-commerce, travel agents* konvensional

ABSTRACT

DENNYSYAN PAJRI KARIM.

2020.

**ANALISIS DAMPAK *ONLINE TRAVEL AGENT* TERHADAP VOLUME
PENJUALAN TIKET PESAWAT DI PT GLORY TOUR & TRAVEL.**

PROYEK AKHIR.

POLITEKNIK PARIWISATA LOMBOK.

PEMBIMBING : M.IHDAL KAROMI, S.E., M.M & I.A.Y SARI DEWI

UTAMI PIDADA, S.Pd.

The existence of the online travel agent (ota) in the last five years has directly affected the travel of agents. These circumstances are supported by agents airlines who can directly sell tickets (directly) so that they cause a job shift primarily to travel agents who specialize in tickets. By definition, an agent's online travel points provide contact through the world wide web (www.) to enable customers to locate and select the right flight and schedule, which is then ordered and provided by ota. As a result of the emergence of the city, there has been a shift in the role of conventional agents travel where the city has reduced its role as a travel of conventional agents.

In this study, researchers use qualitative methods. The population in this study is the travel of conventional agents who sell airplane tickets dominant for service because they already have mou with dprd-lotim with a technical for collecting data interviews, observation and documentation.

The result of this research is that the conventional agent's travel assessment of the online characteristics of the agency is well reflected in the characteristics of airline ticket products and is judged as e-commerce in Indonesia. And it is because of the appearance of agent travel that has significantly changed the role of conventional agents travel and that agent travel has suffered a decline in revenue from their plane ticket sales in particular.

Keywords: online travel agencies, e-commerce, travel agents conventional