

## INTISARI

Laporan ini bertujuan menggambarkan penerapan *travel agency service quality* pada bagian *sales* di PT. Anugerah Tur Sejahtera. PT. Anugerah Tur Sejahtera atau yang lebih dikenal dengan ATS Vacations merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa perjalanan wisata yang telah didirikan sejak tahun 1992 oleh Bapak David Harsono. PT. Anugerah Tur Sejahtera didirikan pada 2009 sebagai kantor cabang wilayah Surabaya. Paket perjalanan wisata yang ditawarkan ATS Vacations adalah *group tours*, *individual package*, dan *incentive tour*. Kesuksesan ATS Vacations dalam industri pariwisata terletak pada kemampuan perusahaan dalam menerapkan 6 dimensi *travel agency service quality*, khususnya pada bagian *sales*.

Penelitian dilakukan dengan cara melakukan *internship* di ATS Vacations Surabaya yang terletak di Ruko Mega Galaxy, Jalan Kertajaya Indah Timur 14A/11. *Internship* dilakukan selama 200 jam kerja di bagian *sales*. Pengamatan selama melakukan kerja lapangan digunakan untuk membahas mengenai aplikasi *travel agency service quality* pada bagian *sales* di PT. Anugerah Tur Sejahtera.

Berdasarkan pengamatan serta analisis selama melakukan *internship*, diketahui bahwa staff *sales* dapat memenuhi indikator yang terdapat pada setiap dimensi dalam *travel agency service quality*. ATS Vacations menunjukkan adanya kesesuaian antara teori *travel agency service quality* dengan layanan aktual yang diberikan oleh staff. Namun, terdapat beberapa indikator yang penerapannya tidak sempurna. Oleh karena itu, PT. Anugerah Tur Sejahtera, khususnya bagian *sales* perlu melakukan perbaikan agar layanan yang diberikan pada calon wisatawan semakin baik.

Kata kunci: *Sales*, *Group Tour*, *Service Quality*, *Tourism Service Quality*, *Travel Agency Service Quality*

## **ABSTRACT**

*This report aims to describe the application of travel agency service quality on the part of sales at PT. Anugerah Tur Sejahtera. PT. Anugerah Tur Sejahtera or better known as ATS Vacations is a travel agency which has been established since 1992 by Mr. David Harsono. PT. Anugerah Tur Sejahtera was established in 2009 as a branch office of Surabaya. Travel packages offered by ATS Vacations are group tours, individual package, and incentive tour. ATS Vacations' success in the tourism industry lies in the company's ability to implement the six-dimension of travel agency service quality, especially in the part of sales.*

*This research is done by doing internship at Ruko Mega Galaxy, Jalan Kertajaya Indah Timur 14A/11. Internship is performed for 200 working hours in the part of sales. Observations during internship is used to discuss the application of travel agency service quality in the part of sales at PT. Anugerah Tur Sejahtera.*

*Based on the observation and analysis during the internship, it is known that the sales staff meets the indicators contained in each dimension in the travel agency service quality. ATS Vacations demonstrate compatibility between travel agency service quality theory with the actual service provided by staff. However, there are some indicators that its application is not perfect. Therefore, PT. Anugerah Tur Sejahtera, especially sales team needs to do some improvements in order to provide the better service for customers.*

*Keywords: Sales, Group Tour, Service Quality, Tourism Service Quality, Travel Agency Service Quality*