

## INTISARI

Perkembangan bisnis *tour and travel* di Indonesia semakin meningkat, seiring dengan perkembangan dunia pariwisata diseluruh negara. Banyak sekali masyarakat yang menggunakan jasa dari *tour and travel* untuk membantu menangani perjalanan liburan mereka. Antavaya Tour and Travel merupakan salah satu biro perjalanan wisata yang sudah tidak asing lagi di Daerah Khusus Ibu Kota Jakarta yang bergerak dalam pelayanan jasa-jasa pariwisata. Salah satu produk yang dijual adalah paket wisata ke luar negeri (*outbound*) yang menarik minat yang cukup tinggi.

Tugas Akhir ini membahas tentang peran dan tanggung jawab *Travel Consultant* dalam pelayanan penjualan produk *outbound* di Antavaya Tour And Travel, Central Park, Jakarta. Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif dengan program praktik kerja lapangan, metode wawancara dan studi pustaka.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dari seorang *Travel Consultant* dalam penjualan produk wisata *outbound* di Antavaya Tour and Travel, Central Park, Jakarta sangatlah penting. Mekanisme yang dilakukan dalam pelayanan secara langsung kepada tamu menentukan keberhasilan *tour and travel* dalam penjualan produknya. Selain itu, seorang *Travel Consultant* sebagai perwakilan dari perusahaan memiliki tugas untuk membawa citra perusahaan yang positif kepada tamu.

**Kata Kunci :** *Travel Consultant, Tour and Travel, Mekanisme Pelayanan, Outbound tur*

## ABSTRACT

*The Development of tour and travel business in Indonesia is increasing, along with the development of the world of tourism throughout the country. A lot of people are using tour and travel to help their holiday travel. Antavaya Tour and Travel is one of travel agency which is familiar in capital city of Jakarta engaged in the services of tourism. One of the products sold is a package tour to foreign countries (outbound).*

*The Final Report discuss about Travel Consultant roles and responsibilities in service in services sold of product outbound at Antavaya Tour and Travel, Central Park , Jakarta. In the preparation of the final report, the authors use qualitative description research methods with data collected using participative observation with field work practice program, interview method and literature study.*

*The results of this study indicate that the service of a Travel Consultant in selling outbound tourism products at Antavaya Tour and Travel, Central Park, Jakarta is very important. Mechanisms that are carried out in the services directly to the guest determine success tour and travel in the sale of its products. Besides, a Travel Consultant as representative of the company has a duty to bring a positive corporate image to guests.*

**Keywords:** *Travel Consultant, Tour and Travel, Service Mechanism, Outbound tour*