

ABSTRACT

Semakin berkembangnya industri pariwisata di Indonesia, membuat saya tertarik untuk semakin mendalaminya. Oleh karena itu saya memutuskan untuk melaksanakan program magang di sebuah biro perjalanan, yaitu BIMA TOUR. Dalam proses magang saya sebagai *customer service*, saya mendapati masalah yang dihadapi oleh perusahaan ini, yaitu kurangnya jumlah konsumen yang datang. Melalui wawancara dan juga penelitian dari sejumlah sumber, saya berusaha untuk mencari penyebab masalah tersebut dan beberapa solusi yang dapat diajukan untuk dapat diaplikasikan dalam perusahaan tersebut dan dapat membantu menyelesaikan masalah yang di hadapi oleh BIMA TOUR.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa penyebab masalah adalah pertama BIMA TOUR tidak mempekerjakan staf marketing dan kedua BIMA TOUR dan saya tidak melakukan pendekatan kepada pelanggan dengan baik dan benar. Berdasarkan teori, saya mengajukan tiga buah solusi, yaitu: pertama BIMA TOUR sebaiknya mengikuti pameran untuk memasarkan produk mereka, kedua BIMA TOUR harus menambah variasi dari paket tour mereka dan ketiga BIMA TOUR harus meningkatkan dan memperbaiki kualitas daripada staf pelayanan konsumen mereka. Setelah mempertimbangkan kemungkinan dampak positif dan negatif ketiga solusi tersebut, maka saya menyimpulkan bahwa cara terbaik untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh BIMA TOUR adalah dengan menggabungkan ketiganya.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION.....	1
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitation of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	5
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	8
CHAPTER IV. CONCLUSION	15
REFERENCES	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
C. BROCHURE OF BIMA TOUR PACKAGE TOURS	