

## ABSTRACT

Tugas Akhir ini terdiri dari empat bab yang berisikan analisa masalah dan pengalaman yang saya dapatkan dalam proses magang yang telah saya tempuh di Biro Perjalanan TiKi Wisata Bandung pada bulan Juni sampai Agustus 2011. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menemukan pemecahan masalah yang terbaik berdasarkan hasil studi pustaka dan pengalaman magang.

Bab pertama berisikan identifikasi masalah yang saya temukan, yaitu tidak adanya kesempatan bagi saya dalam hal pencetakan tiket selama magang. Bab kedua menganalisa sebab dan akibat dari masalah yang dihadapi selama magang. Bab ketiga menganalisa tiga solusi untuk menghadapi masalah tersebut, pertama yaitu dengan cara belajar dari staf lainnya dengan melakukan observasi bagaimana cara melakukan pengisian dan pencetakan tiket dengan benar, kedua dengan cara melakukan pendekatan dan bertanya kepada rekan kerja untuk melakukan pengisian dan pencetakan tiket, dan yang terakhir adalah dengan melakukan pengisian maupun pencetakan tiket dengan didampingi oleh rekan kerja yang lebih senior. Bab keempat berisikan kesimpulan dari analisa masalah yang dihadapi.

Solusi terbaik untuk menghadapi masalah yang dihadapi selama magang adalah berupa gabungan dari ketiga pilihan solusi, yaitu belajar dari rekan kerja yang lebih senior melalui observasi, melakukan pendekatan dan bertanya secara personal hingga melakukannya sendiri sambil didampingi dalam proses pengisian dan pencetakan tiket dengan benar.

# TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT .....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY .....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS .....	iii
TABLE OF CONTENTS .....	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION .....	1-8
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.....	9-12
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	13-16
CHAPTER IV. CONCLUSION .....	17-19
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. SAMPLE OF TICKETS	
C. PROCESS OF BOOKING AND ISSUING TICKET AT TW	
D. THE LIST OF INTERVIEW QUESTIONS	
E. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	