

ABSTRACT

Perjalanan merupakan hal yang penting dilakukan saat ini. Perjalanan dilakukan untuk berbagai kebutuhan, seperti berlibur, berbisnis, dan mengunjungi teman atau sahabat. Untuk melakukan perjalanan, banyak alat transportasi yang dapat digunakan seperti bus, kereta api, mobil, motor, perahu, dan pesawat terbang. Khusus untuk bepergian jarak jauh, pesawat terbang merupakan pilihan utama. Kebutuhan akan perjalanan, khususnya yang menggunakan pesawat terbang menyebabkan berdirinya sejumlah perusahaan *tour and travel*, salah satunya adalah TX Boebat Tour and Travel. Dalam masa magang di TX Boebat, saya mengalami masalah dalam melayani pelanggan. Pelanggan menginginkan pelayanan yang lebih cepat, akan tetapi, sebagai pekerja baru di TX Boebat, saya hanya memiliki sedikit pengetahuan dan pengalaman kerja di bidang *tour and travel*.

Penyebab yang saya hadapi pada masa magang adalah kesulitan untuk menghafal *three letters code*. Hal ini diperparah dengan perangkat lunak pada komputer perusahaan yang mengharuskan memasukkan kode tiga huruf tersebut untuk menentukan kota tujuan. Penyebab lainnya adalah rendahnya pengalaman kerja serta pengetahuan akan produk di bidang *tour and travel*. Efek dari masalah tersebut adalah dibutuhkan waktu yang lama untuk melayani pelanggan sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi para pelanggan. Berdasarkan teori, terdapat tiga solusi potensial yang dapat digunakan sebagai jalan keluar dari permasalahan yang saya hadapi. Setiap solusi mempunyai efek negatif dan efek positif. Solusi pertama adalah perusahaan menggunakan metode *on-the-job training* dalam melatih saya. Solusi kedua, saya melakukan simulasi pekerjaan bila sedang tidak melayani pelanggan. Solusi terakhir, saya meminta pemilik perusahaan untuk mengganti perangkat lunak agar lebih mudah digunakan.

Setelah menimbang efek-efek dari berbagai macam solusi tersebut, saya memutuskan untuk menggunakan gabungan solusi pertama dan kedua. Oleh karena itu, untuk melayani pelanggan dengan lebih baik, seorang pekerja harus selalu berlatih. Dengan latihan, maka pekerja akan terbiasa menggunakan perangkat lunak dan melayani pelanggan.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN.....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
ACKNOWLEDGEMENTS	v
TABLE OF CONTENTS.....	vi
CHAPTER I. INTRODUCTION	1
A. Background of the Study	1
B. Identification of the Problem.....	2
C. Objectives and Benefits of the Study	3
D. Description of the Institution	3
E. Method of the Study	4
F. Limitations of the Study.....	4
G. Organization of the Term Paper	5
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS.....	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	9
CHAPTER IV. CONCLUSION	13
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES	
A. FLOWCHART	