

RINGKASAN

Laporan magang ini berjudul “Strategi Pelayanan Secara Langsung kepada Wisatawan dan Kegiatan *Sales Call* pada *Sales Department* Dusun Semilir”, yang menggambarkan pengalaman mahasiswa selama menjalankan magang di Dusun Semilir mulai dari tanggal 1 Juli hingga 28 November 2025. Kegiatan magang dilaksanakan pada *Sales Department*, yang memiliki peran penting dalam pelayanan, penjualan hingga pengelolaan rombongan wisatawan.

Mahasiswa menjalankan beberapa tugas, dimana pada tiga bulan pertama mahasiswa ditempatkan pada bagian Customer Service yang berfokus dengan pelayanan secara langsung atau tatap muka dengan wisatawan. Pada dua bulan terakhir masa magang mahasiswa dipindahkan ke bagian *Office Sales*, dengan kegiatan membantu proses administrasi sales dan input data ke dalam revenue bulanan. Melalui pengalaman ini, mahasiswa mendapatkan pengalaman nyata mengenai strategi pelayanan wisata dan proses pemasaran destinasi.

Pengalaman tersebut tidak hanya meningkatkan keterampilan profesional mahasiswa dalam komunikasi, pelaksanaan tugas-tugas operasional, dan administrasi data, tetapi juga memperluas pemahaman tentang manajemen hubungan pelanggan atau Customer Relationship Management (CRM) dalam industri pariwisata. Hasil magang menunjukkan bahwa pelayanan secara langsung kepada wisatawan yang profesional serta pelaksanaan kegiatan *sales call* yang efektif berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan wisatawan, dan strategi peningkatan jumlah kunjungan ke Dusun Semilir.