

RINGKASAN

Penerapan Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Industri Perjalanan Di Pt Harum Indah Sari Tours & Travel Bali. Christy Sefalira , F41221170, Tahun 2025, Program Studi Destinasi Pariwisata, Jurusan Bahasa , Komunikasi , Dan Pariwisata , Politeknik Negeri Jember. Pembimbing: Uystka Hikmatul Kamiliyah, NH, S.S., M.Sc. dan I Wayan Sudika.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggung jawaban atas kegiatan magang yang telah penulis jalani untuk memenuhi tugas praktik lapangangan. tepatnya di laporan magang ini disusun berdasarkan pengalaman penulis yang melaksanakan program magang di PT. Harum Indah Sari Tours & Travel, berlokasi di Denpasar Provinsi Bali, khususnya di bidang Pariwisata. Tujuan utama dari magang ini sendiri adalah agar memperoleh pengetahuan lebih mendalam mengenai penerapan sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan di Azure dan event Travel Fair. Di Azure, penulis membantu tim GRO memasang pasak dan lampu pada area yang dipesan untuk tamu Jepang yang datang menyaksikan tari Kecak, vire dance, kembang api, serta berfoto dengan penari. Penulis juga menempelkan nomor meja, merapikan tata letak kursi, menyambut tamu dengan gelang, menawarkan bantuan foto, dan membantu merapikan perlengkapan setelah acara.

Pada 29–31 Agustus, penulis mengikuti Astindo Travel Fair di Level 21 Mall yang disponsori BCA, dengan tugas membagikan brosur, menjelaskan produk HIS, mempromosikan penjualan, dan mendokumentasikan kegiatan. Selanjutnya, pada 24–27 Oktober, penulis kembali mengikuti Garuda Travel Fair di Trans Studio Mall Bali yang disponsori Mandiri, dengan tugas utama mengedarkan brosur.

Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai pelayanan pelanggan dalam industri pariwisata. Penulis juga mempelajari proses pemesanan tiket pesawat melalui WhatsApp, mulai dari merespons pesan, mencari jadwal penerbangan, hingga mengirim bukti pemesanan lengkap dengan informasi harga, bagasi, dan detail penerbangan. Melalui kegiatan ini, penulis memahami pentingnya layanan digital, interaksi langsung dengan pelanggan, serta kerja sama tim.