

ABSTRACT

Saat menjalani masa magang sebagai bagian Front Office Department di Grand Pasundan Convention Hotel, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, salah satunya adalah harus menghadapi tamu dengan sopan dan ramah, agar mendapatkan kesan terbaik dari tamu untuk performa hotel. Saya menemukan beberapa kesulitan menerima tamu di hotel terutama bagian *front office*, yang berhadapan langsung dengan tamu dari mulai *check-in* sampai *check-out*. Salah satu kesulitan yang saya alami selama kegiatan magang saya di Grand Pasundan Convention Hotel khususnya di *front office* department adalah saya mengalami kesulitan dalam menangani berkomunikasi dengan tamu asing. Aksen asing yang kurang jelas dan kurangnya pengetahuan saya di bidang ini membuat saya sulit menghadapinya.

Setelah menemukan masalah ini, saya mencoba menganalisa faktor yang menyebabkan timbulnya kesulitan-kesulitan tersebut. Penyebab yang pertama adalah saya tidak mempunyai pengalaman berkomunikasi dengan tamu asing, ditambah dengan tamu asing tersebut berbicara menggunakan aksen mereka yang bervariasi. Selain itu kosa kata Bahasa Inggris saya masih terbatas dalam bidang ini. Masalah ini menyebabkan beberapa dampak yaitu banyak terjadi salah paham antara tamu-tamu dan saya. Selain itu pekerjaan saya yang telah diberikan oleh atasan saya menjadi tidak selesai tepat waktu, karena mencoba mengerti apa yang dimaksudkan oleh tamu asing karena mereka berbicara kurang jelas.

Berdasarkan hasil penelitian, saya menyimpulkan tiga solusi yang terbaik untuk diterapkan di *Front Office Department*. Pertama yaitu saya harus mempunyai banyak berlatih untuk dapat berkomunikasi dengan tamu asing. Kedua yaitu saya akan menonton dan mendengar untuk belajar memahami aksen-aksen Inggris yang berbeda dengan menonton film Inggris. Ketiga yaitu dengan saya mengusulkan ke manajemen hotel untuk diadakan pelatihan khusus Bahasa Inggris untuk staf, sehingga dapat membantu meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris staf dan performa hotel pun dapat meningkat karena mendapat kesan baik dari tamu asing yang terpenuhi keinginannya tanpa harus sulit untuk berkomunikasi lagi.

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	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	11
CHAPTER IV. CONCLUSIONS	17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES :	
A. FLOWCHART	
B. VISION AND MISSION OF GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL	
C. COPY OF GRAND PASUNDAN HOTEL INFORMATION	