

ABSTRACT

Pada tugas akhir ini saya akan menjelaskan tentang permasalahan yang saya hadapi yaitu kesulitan dalam meracik minuman sebagai *outlet server* di *Executive Lounge*. Permasalahan tersebut saya temukan selama menjalani masa magang pada bulan Desember 2011 sampai dengan Maret 2012 di Hilton Hotel Bandung.

Penyebab dari permasalahan saya dalam meracik minuman timbul karena pertama, saya tidak mempunyai pengetahuan tentang bagaimana cara meracik minuman, kedua saya tidak diberikan pelatihan tentang cara meracik minuman, dan yang ketiga saya tidak memiliki pengalaman bekerja di industri hotel sebelumnya. Akibat dari permasalahan yang saya hadapi adalah, saya menjadi stress, yang kedua saya terlihat tidak profesional, dan yang ketiga saya tidak dapat bekerja dengan cepat. Adapun solusi untuk memecahkan permasalahan saya, yakni pertama melakukan observasi staf di *Executive Lounge* dalam meracik minuman, yang kedua bertanya kepada staf tentang penyajian minuman, dan yang ketiga salah seorang supervisor memberikan pelatihan untuk saya.

Solusi yang saya pilih sebagai pemecahan permasalahan saya adalah ketiga solusi tersebut. Saya memilih ketiga solusi tersebut karena saya merasa ketiga solusi tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya, dan dengan melakukan ketiganya saya lebih mendapatkan penjelasan yang lebih lengkap tentang peracikan minuman.

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.....	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	12
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	

- B. THE INTERVIEW QUESTIONS
- C. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

