

## ABSTRACT

Tugas akhir ini membahas masalah yang saya hadapi saat melakukan kegiatan magang di Hotel Vio Pasteur di Bandung. Masalah yang saya hadapi selama saya melakukan aktifitas magang tersebut adalah saya mengalami kesulitan menghadapi tamu Korea yang menanyakan lokasi tujuan pariwisata ketika saya bertugas sebagai *front officer* di Hotel Vio Pasteur Bandung.

Berdasarkan hasil analisis, saya menemukan penyebab beserta akibat dari masalah yang saya hadapi selama saya bekerja di tempat tersebut. Penyebab pertama adalah saya hanya mempunyai wawasan terbatas tentang objek wisata di Bandung dan yang kedua adalah tamu saya tidak terlalu lancar dalam berbahasa Inggris. Oleh sebab, itu akibat dari masalah tersebut adalah saya tidak bisa memberikan informasi kepada tamu berkebangsaan Korea sehingga hal tersebut memberikan kesan yang buruk dari diri saya kepada tamu hotel yang lain. Selain itu, saya telah mengecewakan tamu Korea tersebut.

Berdasarkan teori yang saya pergunakan sebagai acuan, saya mendapatkan tiga solusi. Solusi pertama adalah saya akan mempelajari arah dan tujuan wisata dari buku panduan wisata. Solusi kedua adalah saya akan berbicara kepada tamu Korea secara jelas dan perlahan. Dan yang ketiga adalah saya akan membuat diri saya tetap tenang. Setelah melakukan analisis, saya memutuskan mengambil dan menggabungkan ketiga solusi untuk menyelesaikan masalah, yaitu solusi pertama kedua dan ketiga untuk menyelesaikan masalah yang saya hadapi.

## 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 .....	5
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS .....	7
CHAPTER IV. CONCLUSION .....	11
REFERENCES.....	13
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. INTERNSHIP JOURNAL	
C. VISION AND MISSION OF VIO HOTEL	
D. BROCHURE	