

ABSTRACT

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, saya menganalisis masalah yang saya hadapi selama melaksanakan program magang di Grand Setiabudi Hotel dan Apartment, yaitu kesulitan saya dalam kemampuan mendengarkan (*Listening Skill*) ketika berkomunikasi dengan tamu asing. Subjek penelitian adalah saya sendiri, khususnya ketika sedang berinteraksi dengan tamu asing sebagai staf GSA (*Guest Service Agent*) di Grand Setiabudi Hotel dan Apartment.

Berdasarkan analisis, masalah ini terjadi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kurangnya penggunaan kontak mata saat berkomunikasi dengan tamu, saya mengalami gangguan psikologis yang disebabkan oleh rasa cemas dan keadaan suasana hati yang tidak stabil. Selain itu, beberapa tamu asing tidak dapat menggunakan Bahasa Inggris dengan lancar. Kesulitan dalam mendengarkan tersebut membawa beberapa dampak negatif terhadap saya dan juga tamu yaitu terjadinya kesalahpahaman mengenai penyampaian pesan yang menyebabkan saya sulit untuk menjalin komunikasi secara efektif dengan tamu. Oleh karena itu saya mencari solusi untuk menangani masalah yang saya hadapi. Solusi yang pertama, saya akan menerapkan metode mendengarkan secara aktif yaitu dengan cara fokus mendengarkan ketika berkomunikasi dengan tamu. Yang kedua, saya akan mendengarkan secara efektif dengan tidak memotong pembicaraan ketika berkomunikasi. Ketiga, saya harus menggunakan kontak mata sebaik mungkin ketika berkomunikasi.

Setelah melakukan analisis, saya memutuskan untuk menggabungkan dua solusi sebagai jalan keluar terbaik untuk menangani kesulitan dalam mendengarkan. Kedua solusi tersebut adalah mendengarkan secara aktif dan menggunakan kontak mata dengan baik saat berkomunikasi. Dengan menerapkan kedua hal tersebut, diharapkan saya dapat menangani kesulitan yang saya hadapi, dengan demikian pekerjaan sebagai GSA (*Guest Service Agent*) akan terlaksana dengan baik.

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. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	11
CHAPTER IV. CONCLUSION	17
REFERENCES	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. INTERNSHIP JOURNAL	
C. HOTEL'S BROCHURE	
D. HOTEL'S DOCUMENT	