

ABSTRACT

Sebagai pribadi yang senang bergaul dan senang untuk menerima hal-hal yang baru, saya memilih untuk magang di Grand Odiseus Novotel Bandung. Selain karena saya menikmati berkomunikasi dengan orang asing, juga karena saya ingin mencoba hal yang baru. Dalam proses magang saya sebagai *receptionist*, saya mendapati masalah, yaitu kesulitan dalam menghadapi konsumen yang berbicara Bahasa Inggris dengan menggunakan logat Jepang dan Korea. Melalui penelitian dari sejumlah sumber, saya berusaha untuk mencari penyebab masalah tersebut dan beberapa solusi yang dapat diajukan untuk dapat diaplikasikan dalam menyelesaikan masalah yang saya hadapi.

Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa terdapat dua penyebab masalah. Pertama saya tidak terbiasa dengan bahasa Inggris yang menggunakan aksen Jepang dan Korea dan kedua saya tidak percaya diri ketika berhadapan dengan konsumen yang berbicara Bahasa Inggris dengan logat Korea dan Jepang. Dampak dari masalah tersebut pertama saya tidak dapat memberikan informasi yang tepat kepada konsumen dengan baik dan kedua adalah saya merasa kecewa jika saya tidak dapat menangani konsumen. Berdasarkan teori, saya mengajukan tiga buah solusi, yaitu: pertama saya membiasakan diri saya dengan Bahasa Inggris berlogat Jepang maupun Korea dengan cara mendengarkan dan menonton video dengan aksen Jepang atau Korea, kedua saya akan meminta konsumen untuk mengulangi kata-kata yang mereka ucapkan ketika saya tidak memahaminya dan ketiga saya akan meminta tolong kepada supervisor saya apabila saya menemui kesulitan ketika menghadapi konsumen yang berbahasa Inggris dengan logat Jepang atau Korea. Setelah mempertimbangkan kemungkinan dampak positif dan negatif ketiga solusi tersebut, maka saya menyimpulkan penggabungan ketiga solusi tersebut adalah cara terbaik untuk mengatasi 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	8
CHAPTER IV. CONCLUSION	12
REFERENCES	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. BROCHURE	