

## ABSTRACT

Topik yang saya angkat di tugas akhir saya adalah kesukaran saya ketika berkomunikasi dengan klien-klien asing yang berasal dari India, Korea Selatan, dan Arab. Selama saya magang di Vista International Corporation saya mendapat pengalaman untuk bekerja sebagai resepsionis. Tanggung jawab utama saya adalah membantu peserta tes dari TOEFL IBT ketika melakukan registrasi sebelum tes berlangsung.

Penyebab-penyebab kesukaran yang saya alami adalah, pertama, saya tidak terbiasa dengan aksen India, Korea Selatan, dan Arab dari klien-klien asing. Kedua, kurangnya kosakata dalam Bahasa Inggris yang saya kuasai. Masalah yang saya hadapi berdampak terhadap kinerja saya. Dampak yang saya rasakan adalah klien-klien asing menjadi tidak puas dengan kinerja saya. Kemudian, saya menjadi tidak percaya diri saat berkomunikasi dengan mereka. Saya harus berkomunikasi secara perlahan.

Setelah saya menganalisa permasalahan saya dalam tugas akhir ini, saya memperoleh tiga solusi yang berpotensi mengatasi masalah saya. Solusi tersebut terdiri dari: pertama, saya akan menonton film-film dalam bahasa Inggris. Kedua, saya akan melakukan percakapan dengan orang asing via obrolan video dengan menggunakan aplikasi obrolan video di komputer. Ketiga, saya akan menerapkan bahasa tubuh ketika melakukan percakapan dengan mereka. Saya memutuskan untuk mengkombinasikan tiga solusi tersebut, karena saling menunjang satu sama lain dalam mengatasi kesulitan saya dalam berkomunikasi dengan klien-klien asing.

## TABLE OF CONTENT

ABSTRACT .....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY .....	ii
ACKNOWLEDGMENTS .....	iii
TABLE OF CONTENT .....	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 .....	9
CHAPTER IV. CONCLUSION .....	12
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. Appendix 1: Flowchart	
B. Appendix 2: Company History	
C. Appendix 3: Confidentiality Statement	
D. Appendix 4: Journal Entries (6 February 2016)	
E. Appendix 5: Journal Entries (13 February 2016)	
F. Appendix 6: Journal Entries ( 20 February 2016)	