

ABSTRACT

Tugas Akhir ini membahas masalah dalam berkomunikasi dengan turis asing yang berasal dari negara yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar sehari-hari di bagian Customer Service Center Terminal Keberangkatan Internasional bandara Ngurah Rai Bali. Selama melaksanakan kegiatan magang periode 28 Januari sampai dengan 8 Maret 2013. Kesulitan yang saya hadapi dalam berkomunikasi dengan turis asing yang berasal dari negara yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar sehari-hari disebabkan oleh aksen, pelafalan kata, dan kecepatan berbicara para turis yang tidak biasa saya dengar, penggunaan kata dalam bahasa Inggris oleh para turis sangat terbatas, dan kemampuan mendengarkan saya kurang bagus. Hal ini sangat mempengaruhi saya dalam memberikan informasi kepada para turis. Saya tidak dapat mengerti apa yang dimaksud oleh para turis dengan mudah. Selain itu, saya merasa bingung dengan apa yang dikatakan oleh para turis, dan salah dalam mengartikan apa yang dimaksud oleh para turis. Selama melaksanakan kegiatan magang, saya selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan saya dalam berkomunikasi dengan turis asing, terutama yang berasal dari negara yang tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar sehari-hari. Adapun solusi untuk menghadapi masalah komunikasi ini adalah dengan menggunakan gerak isyarat, fokus dalam mendengarkan turis, dan mengklarifikasi apa yang dikatakan oleh para turis.

Solusi terbaik untuk mengatasi kesulitan dalam berkomunikasi dengan turis yang berasal dari negara yang tidak berbahasa Inggris adalah gabungan dari ketiga solusi. Aktif dalam mendengarkan disertai gerak isyarat dan klarifikasi dapat membangun komunikasi yang lebih efektif.

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.....	8
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	13
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	24
BIBLIOGRAPHY	

APPENDICES:

A. FLOWCHART

B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW