

## ABSTRACT

Tujuan Tugas Akhir ini adalah untuk membahas masalah yang saya hadapi saat melakukan kegiatan magang di Hilton Hotel Bandung. Masalah yang saya hadapi adalah kesulitan dalam melakukan *small talk* atau obrolan untuk mengawali percakapan dengan orang asing.

Dalam Tugas Akhir ini saya juga menganalisis sebab dan akibat dari masalah yang saya hadapi. Penyebab masalah tersebut adalah saya kurang memiliki topik dalam *small talk*, saya takut untuk membuat kesalahan, dan saya tidak mempunyai pengalaman untuk berkomunikasi dengan orang-orang asing. Adapun dampak dari masalah saya tersebut adalah tamu merasa canggung, saya selalu mencari alasan untuk mengakhiri percakapan, dan saya tidak bisa menjalin percakapan dengan tamu.

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan, saya menemukan tiga solusi untuk mengatasi masalah saya. Solusi pertama adalah saya akan mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk ditanyakan kepada tamu. Solusi kedua adalah saya akan berlatih membuat *small talk* bersama kolega saya, dan solusi ketiga adalah saya akan menggunakan topik-topik dan pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dalam *small talk*. Ketiga solusi di tersebut juga disertai dengan dampak positif dan dampak negatifnya.

Untuk mengatasi masalah yang saya hadapi, saya memilih ketiga solusi yang telah saya berikan sebagai pilihan solusi untuk mengatasi masalah saya. Gabungan ketiga solusi yang telah saya berikan tersebut dapat digunakan untuk membantu mengatasi masalah dalam membuat *small talk* dengan orang-orang asing.

## 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.....	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS .....	9
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	13
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
C. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
D. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
E. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
F. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	