ABSTRACT

Pada masa magang di Hotel Hilton Bandung dari tanggal 18 Juni 2012 sampai 16 September 2012, saya menemukan masalah dalam menghadapi keluhan tamu. Hal ini disebabkan tidak adanya pengalaman saya bekerja di hotel, kurangnya pengetahuan tentang hotel, dan juga kurangnya kepercayaan diri saat menghadapi tamu yang mengeluh tersebut. Berdasarkan masalah yang saya hadapi, saya tertarik untuk mencari tahu sebab dan akibat dan juga solusi terbaik untuk memecahkan masalah ini. Oleh sebab itu, saya membahas Tugas Akhir yang berjudul, "*Handling Guests' Complaint as a Front Office Trainee at Hotel Hilton Bandung*".

Berdasarkan teori yang saya dapatkan, saya menemukan beberapa solusi yang dapat digunakan sebagai jalan keluar dari permasalahan yang saya hadapi selaku pemegang sebagai *front officer* yaitu saya sebaiknya memperjelas pokok permasalahan, berempati serta meminta maaf kepada tamu dan berkonsultasi kepada supervisor.

Setelah menganalisis dampak positif dan negatif dari solusi-solusi tersebut, saya menyimpulkan bahwa gabungan ketiga solusi tersebut adalah solusi terbaik untuk permasalahan yang ada. Dengan memperjelas pokok permasalahan, saya akan dapat berempati dan meminta maaf dengan tulus pada tamu. Namun jika ada masalah yang cukup besar, saya akan berkonsultasi pada atasan agar mendapat arahan yang tepat. Diharapkan dengan melakukan solusi gabungan tersebut, masalah yang ada dapat terselesaikan 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.....	1
B. Identification of the Problem	2
C. Objectives and Benefits of the Study	2
D. Description of the Institution	3
E. Method of the Study.....	5
F. Limitation of the Study	5
G. Organization of the Term Paper	6
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTION.....	11
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX : FLOWCHART	