

## ABSTRACT

Tugas Akhir ini memuat analisis masalah yang saya hadapi saat saya melakukan praktek kerja atau kegiatan magang di Hotel Hilton Bandung di bagian *Concierge*. Masalah tersebut adalah kesulitan memulai percakapan dan obrolan dengan tamu asing selaku pekerja magang di bagian *Concierge* di Hotel Hilton Bandung. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah menemukan penyebab, akibat serta solusi untuk memecahkan masalah yang saya hadapi.

Ada beberapa penyebab masalah yang saya hadapi, diantaranya adalah saya tidak mengerti apa yang tamu asing ucapkan karena mereka berbicara bahasa Inggris sangat cepat, saya kurang percaya diri ketika berbicara dengan tamu asing dan yang terakhir saya kurang memiliki pengetahuan mengenai topik yang tepat diperbincangkan dengan tamu asing. Penyebab tersebut mempengaruhi kinerja saya saat melakukan praktek kerja di Hotel Hilton Bandung, diantaranya membuat saya seperti tidak memahami bahasa Inggris, saya terlihat canggung saat berkomunikasi dengan tamu dan saya tidak dapat membangun hubungan yang baik dengan tamu.

Setelah melakukan beberapa observasi dan menganalisis masalah yang dihadapi, saya menemukan tiga solusi yang dapat memecahkan masalah saya. Solusi yang pertama adalah saya akan berkonsultasi dengan staf hotel dan supervisor saya mengenai masalah yang saya hadapi dan meminta beberapa saran dalam memulai obrolan dengan tamu. Solusi yang kedua adalah saya akan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris saya secara lisan. Dan solusi yang ketiga adalah saya akan berinisiatif memulai percakapan dan obrolan dengan tamu asing yang saya temui. Solusi yang saya temukan ini memiliki beberapa dampak positif dan negatif.

Dari ketiga solusi tersebut, saya menggabungkan ketiganya untuk memecahkan masalah saya dalam memulai percakapan dan obrolan dengan tamu asing saat menjadi pekerja magang di bagian *Concierge* Hilton Bandung. Saya berharap penggabungan ketiga solusi tersebut dapat menyelesaikan masalah saya.

## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	v
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.....	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	10
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. THE INTERVIEW QUESTIONS	
C. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	