

ABSTRACT

Hotel adalah salah satu industri yang sangat maju pada zaman sekarang ini. Persaingan antar hotel juga semakin ketat karena setiap hotel berlomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu-tamu mereka. Oleh karena itu kemampuan staf hotel dalam berkomunikasi dengan tamu adalah suatu peran yang sangat penting untuk mencapai kenyamanan dan kepuasan tamu.

Di dalam tugas akhir ini saya akan menganalisis kesulitan saya sebagai *trainee* pada saat berkomunikasi dengan tamu di Executive Lounge, Hotel Hilton Bandung. Kesulitan yang saya hadapi ini disebabkan oleh saya kurang percaya diri karena saya tidak memiliki pengetahuan maupun kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang-orang baru, saya tidak memiliki pengalaman bekerja di hotel, dan saya juga tidak tahu tentang informasi di Executive Lounge, terutama mengenai *menu* secara terperinci. Hal ini mengakibatkan tamu merasa tidak nyaman dan tamu tidak bisa mendapatkan informasi secara akurat. Hal ini bisa mempengaruhi nama baik hotel karena dianggap tidak berkompeten dalam melayani tamu.

Untuk mengatasi masalah itu, ada tiga solusi yang bisa diusulkan. Solusi pertama adalah saya membaca buku tentang *social skills*. Solusi yang kedua adalah saya meminta seorang mentor untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan tentang masalah yang saya hadapi. Solusi yang ketiga adalah hotel memberikan *on-the-job training* bagi peserta pelatihan. Dari ketiga solusi tersebut, dipilih solusi yang pertama dan kedua sebagai solusi yang terbaik karena secara teori dapat menambah wawasan saya dan secara praktek dapat meningkatkan performa kerja saya di lapangan.

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	10
CHAPTER IV. CONCLUSION	17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
A. Flowchart	
B. Transcription of the interview	
C. List of interview questions	