

ABSTRACT

Di akhir semester 4 lalu, saya melakukan praktek magang di Hotel Santika Bumi Serpong Damai, Tangerang, sebagai *Front Desk Agent* (resepsionis) yang dimulai dari tanggal 15 Juni 2012 sampai pada tanggal 30 Agustus 2012. Selama bekerja, saya mengalami kesulitan dalam menghadapi tamu yang mendesak untuk langsung mendapatkan kamar pada saat mereka tiba di hotel. Hal tersebut menjadi permasalahan yang rumit untuk saya sehingga saya angkat menjadi topik dalam Tugas Akhir ini.

Masalah yang saya alami ini terjadi karena beberapa penyebab dan menimbulkan beberapa akibat. Pertama, saya merasa gugup dan takut membuat tamu menjadi marah dan kesal karena mereka harus menunggu kamar yang diminta siap dan bisa dipakai. Kedua, saya kurang pengalaman dalam bekerja sebagai *Front Desk Agent*. Kedua hal tersebut menjadi penyebab dari kesulitan yang saya alami ketika menghadapi tamu-tamu yang mendesak saya untuk mendapatkan kamarnya pada saat mereka tiba di hotel. Dari masalah yang saya alami, ada 3 akibat yang terjadi. Dampak pertama adalah proses *check-in* memakan waktu lebih lama dari biasanya (waktu yang dibutuhkan biasanya adalah 5 sampai 10 menit). Kedua, saya menjadi tidak bisa fokus dalam mengerjakan pekerjaan lain setelah saya melayani tamu tersebut. Ketiga, rekan kerja saya merasa terganggu karena saya terus meminta bantuan mereka ketika mengalami kesulitan dalam melayani tamu *check-in* yang mendesak mendapatkan kamar mereka.

Saya menemukan ada 3 pilihan solusi yang berpeluang untuk mengatasi permasalahan saya tersebut. Pertama, saya akan membuat catatan untuk mengingatkan saya akan prosedur *check-in* dan menempelkan di meja komputer sehingga saya bisa mencegah diri saya untuk melakukan kesalahan. Kedua, saya menawarkan tamu untuk menggunakan fasilitas atau voucher blitzmegaplex atau voucher karaoke dari hotel selama menunggu kamar siap. Ketiga, saya meminta bantuan supervisor saya dalam melayani tamu yang mendesak saya ketika mereka ingin *check-in*. Saya memilih untuk menerapkan ketiga solusi tersebut untuk menangani permasalahan saya.

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.....	15
BIBLIOGRAPHY.....	18
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. THE INTERVIEW B QUESTIONS 1	
C. THE INTERVIEW B QUESTIONS 2	
D. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 1	
E. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 2	
HOTEL CHECK-IN PROCEDURE	