

ABSTRACT

Tugas akhir ini berisi analisis permasalahan yang dihadapi ketika saya melaksanakan kerja praktek sebagai Concierge di Hotel Hilton Bandung. Kerja praktek dimulai dari bulan Juni hingga bulan September 2012. Selama melaksanakan kerja praktek, saya menemukan kesulitan dalam memberikan informasi kepada tamu-tamu asing dengan menggunakan Bahasa Inggris..

Faktor yang menjadi penyebab dari permasalahan yang saya alami adalah saya kurang cakap dalam berkomunikasi langsung menggunakan bahasa Inggris. Faktor yang lainnya adalah tidak adanya pelatihan percakapan Bahasa Inggris yang diperuntukan bagi peserta kerja praktek di hotel. Saya pun kurang menguasai informasi tentang kota Bandung dan Hotel Hilton, sehingga saya gugup dan takut memberikan informasi yang salah kepada tamu asing. Hal-hal tersebut mengakibatkan saya mendapatkan kesulitan untuk mengerti apa permintaan-permintaan tamu asing.

Saya memaparkan tiga solusi yang dapat digunakan untuk menangani kesulitan saya dalam memberikan informasi kepada tamu-tamu asing beserta dampak positif dan negatif dari masing-masing solusi tersebut. Solusi yang pertama adalah menggunakan bahasa tubuh jika diperlukan ketika menyampaikan informasi kepada tamu asing. Solusi yang kedua yaitu mengikuti kursus percakapan Bahasa Inggris dengan penutur asli. Solusi yang ketiga adalah mempelajari buku informasi tentang produk dan fasilitas hotel beserta informasi tentang Bandung secara intensif. Setelah analisis dilakukan, saya mendapatkan solusi gabungan yang paling tepat untuk menghadapi kesulitan tersebut. Solusi tersebut adalah saya akan mengikuti kursus Bahasa Inggris dengan penutur asli dan saya akan mempelajari buku informasi yang berisi semua informasi tentang hotel dan daerah sekitarnya.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	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	9
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	13
CHAPTER IV. CONCLUSION	19
BIBLIOGRAPHY	

APPENDICES:

A. FLOWCHART

B. THE INTERVIEW QUESTIONS

C. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Flowchart
- B. The Interview Questions
- C. The Transcription of Interview
- D. TBI Pricelist