

## ABSTRACT

Selama masa magang sebagai karyawan di Hilton Hotel Bandung pada periode 27 Desember 2011 sampai dengan 27 Maret 2012, saya menemukan suatu masalah. Masalah tersebut yaitu saya sebagai agen di divisi MAGIC tidak mampu menindaklanjuti keluhan dari para tamu yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Dari masalah tersebut, saya menganalisis penyebab-penyebab dan dampak-dampaknya. Penyebab masalah tersebut adalah saya tidak mengetahui memiliki pengalaman di bidang perhotelan, saya tidak tahu tentang produk-produk hotel dan bentuk pelayanan – pelayanan di hotel, dan saya memiliki hambatan dalam berkomunikasi dengan tamu yang tidak dapat berbicara dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris. Akibat masalah tersebut, saya menjadi kesal pada diri sendiri jika tidak dapat menindaklanjuti keluhan tamu, para tamu marah karena menunggu terlalu lama untuk hasil penanganan keluhan mereka, dan saya mendapat komentar negatif dari para staf senior di divisi MAGIC. Selanjutnya, saya mengidentifikasi tiga pilihan solusi yang dapat membantu untuk mengatasi masalah tersebut. Pertama, saya bertanya pada staf di departemen yang tepat untuk membantu saya menyelesaikan keluhan dari tamu atau untuk memberitahu tentang apa yang harus saya katakan pada tamu. Kedua, saya menyatakan permintaan maaf kepada tamu untuk keluhan yang tidak dapat dituntaskan. Ketiga, saya memberikan sesuatu dari salah satu produk konkrit hotel seperti makanan berupa es krim atau layanan binatu gratis.

Solusi terbaik yang dipilih untuk mengatasi masalah tersebut adalah menggabungkan ketiga pilihan solusi. Namun, dari ketiga solusi tersebut, yang saya lakukan terlebih dahulu adalah meminta maaf untuk keluhan yang tidak dapat dituntaskan, lalu bertanya pada staf di departemen yang tepat untuk membantu saya menyelesaikan keluhan dari tamu atau untuk memberitahu saya tentang apa yang harus saya katakan pada tamu, dan memberikan sesuatu dari salah satu produk konkrit hotel seperti makanan berupa es krim atau layanan binatu gratis.

# 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.....	6
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	10
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	15
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. LIST OF INTERVIEW QUESTIONS 1	
C. LIST OF INTERVIEW QUESTIONS 2	
D. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 1	
E. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 2	