

## ABSTRACT

Saya merasa tertarik dengan dunia perhotelan oleh sebab itu, saya memilih magang di Hilton Hotel Bandung selama tiga bulan, dari bulan Juni sampai bulan September 2012. Saya memilih divisi *Food & Beverage*. Tugas Akhir ini berisi tentang kesulitan yang saya alami selama magang saat menyambut dan melayani para tamu di Restoran Purnawarman sebagai seorang pramusaji.

Terdapat tiga penyebab yang menimbulkan masalah yaitu, saya tidak memiliki kemampuan yang relevan sebagai karyawan hotel, saya tidak memiliki pengalaman bekerja di restoran hotel, dan saya tidak mengetahui secara persis tentang menu yang ada di Restoran Purnawarman. Selain itu terdapat dampak yang timbul dari masalah yaitu, saya tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu yang datang ke restoran, terkadang saya mengganggu sesama karyawan dengan bertanya atau meminta bantuan dari mereka, dan saya tidak memiliki kepercayaan diri dalam melayani tamu.

Terdapat tiga solusi dari permasalahan yang diangkat yaitu dengan membaca menu Restoran Purnawarman, saya akan bertanya kepada mentor jika terdapat kesulitan dalam menghadapi tamu dan kesulitan dalam pekerjaan, dan saya akan membaca buku dan artikel tentang dunia *food & beverage* ketika saya tidak bekerja.

Saya memilih ketiga solusi tersebut. Ketiga solusi tersebut adalah jalan yang terbaik untuk menyelesaikan masalah dalam menyambut dan melayani para tamu di Restoran Purnawarman.

## 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 .....	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	12
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	19
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. MENU OF PURNAWARMAN RESTAURANT	