ABSTRACT

Selama saya melakukan kegiatan magang, saya menghadapi kesulitan dalam menerima telepon masuk pada saat bekerja sendiri sebagai operator telepon di Hotel Novotel Bandung. Penyebabnya adalah karena di Hotel Novotel Bandung hanya ada dua operator termasuk saya, selain itu saya juga tidak mempunyai pengalaman yang cukup sebagai operator telepon. Akibatnya tamu hotel tidak dapat dilayani dengan baik, dan saya menjadi stres selama bekerja karena harus mengerjakan semua pekerjaan sambil belajar.

Setelah melakukan penelitian, saya mempunyai empat pilihan solusi untuk mengatasi masalah saya. Pertama, hotel harus mempekerjakan seorang operator lagi. Kedua, saya menjawab pertanyaan dari tamu hotel dengan singkat tetapi tetap sopan. Ketiga, hotel menyediakan fasilitas Internet untuk pemesanan kamar hotel. Keempat, saya berlatih dan belajar untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan tentang semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan operator telepon di hotel.

Berdasarkan hasil analisis, ada dua pilihan solusi yang saya pilih, yaitu hotel harus mempekerjakan satu operator lagi, selain itu saya juga harus berlatih dan belajar untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan tentang semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan operator telepon di hotel. Solusi ini dapat membuat saya mampu mengatasi masalah yang saya hadapi, sehingga saya dapat menjalankan tugas saya sebagai operator telepon di Hotel Novotel Bandung dengan sebaik-baiknya.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT……i

DECLARATION OF ORIGINALITY……ii

ACKNOWLEDGEMENTS……iii

TABLE OF CONTENTS……iv

CHAPTER I. INTRODUCTION……1-5

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……6-8

CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS……9-16

CHAPTER IV. CONCLUSION……17-19

BIBLIOGRAPHY

APPENDIX:

A. FLOWCHART