

ABSTRACT

Tugas akhir ini membahas mengenai masalah yang saya hadapi dalam masa magang saya sebagai *bellboy* di Hotel Novotel. Masalah tersebut adalah ketika saya harus menjawab pertanyaan-pertanyaan dari tamu seputar hotel dan tujuan wisata di Bandung. Berdasarkan analisis, saya menemukan bahwa penyebab masalah tersebut adalah saya sebagai *bellboy trainee* hanya mempunyai pengetahuan yang sedikit di bidang hotel dan tujuan wisata di Bandung. Selain itu, saya terlalu mengandalkan bantuan dari staff senior untuk menjawab pertanyaan tersebut. Masalah ini pun membawa beberapa akibat, yaitu tamu merasa kecewa ketika saya tidak dapat memberikan jawaban yang memuaskan, kemudian *bell captain* atau supervisor merasa kecewa dengan performa yang saya tunjukkan, dan staff yang lain akan berpikir bahwa saya tidak mampu untuk menjawab pertanyaan dari tamu.

Berdasarkan teori, saya mencoba mengusulkan tiga buah solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Solusi pertama adalah penggunaan alat seperti brosur hotel dan peta Bandung untuk membantu saya menjawab pertanyaan dari tamu. Solusi kedua adalah meminta pertolongan dari staff senior yang dapat mengajarkan dan memberi saya masukan. Solusi ketiga adalah perlunya mengikuti sebuah training sebelum melakukan pekerjaan yang sebenarnya. Setelah menganalisis dampak positif dan negatif dari ketiga solusi tersebut, saya menyimpulkan bahwa gabungan ketiga solusi, merupakan langkah yang paling efektif untuk mengatasi masalah yang saya hadapi.

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	10
CHAPTER IV. CONCLUSION	15
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	

