

## ABSTRACT

Dalam penulisan chapter I, saya membahas mengenai ketertarikan saya untuk magang di sebuah perusahaan Internet Service Provider, CentroTech. Selama menjalani masa magang di PT. CentroTech Solusindo, saya bekerja sebagai pendamping seorang staf *front officer* perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaannya seperti mengirim dan membalas e-mail dari pelanggan dalam maupun luar negeri, menerima telepon dari para pelanggan, dan juga melakukan penawaran produk kepada pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan dalam berkomunikasi harus diterapkan dengan baik.

Dalam penulisan chapter II dan III, saya membahas mengenai bagaimana menangani keluhan pelanggan asing sebagai siswa pelatihan *front officer* melalui telepon. Penyebab masalah tersebut adalah kurangnya pengetahuan siswa pelatihan *front officer* mengenai produk yang akan dijual maupun garansi produk tersebut dan siswa pelatihan *front officer* tidak menguasai bahasa Inggris dengan baik terutama dalam *listening skill*. Ternyata masalah tersebut memiliki efek buruk seperti pelanggan yang menjadi marah, menghabiskan waktu klien, dan perusahaan akan bangkrut jika klien tidak percaya lagi pada perusahaan.

Saya mengajukan tiga solusi yang bisa digunakan perusahaan untuk menyelesaikan masalah seperti siswa pelatihan *front officer* harus meningkatkan *listening skill* mereka atau meminta bantuan *supervisor* dalam melayani pelanggan atau perusahaan mengadakan *training* bagi para siswa pelatihan *front officer*. Tentunya, solusi di atas memiliki dampak positif dan negatif. Contoh dampak positif jika perusahaan mengadakan *training* adalah siswa pelatihan *front officer* mendapatkan pendidikan tentang produk. Dampak negatif dari jika perusahaan mengadakan *training* adalah adanya biaya dan waktu yang harus dikeluarkan baik dari siswa pelatihan *front officer* tersebut atau dari perusahaan.

Berdasarkan hasil analisa yang telah saya lakukan, saya memutuskan bahwa mengadakan *training* untuk melayani keluhan dari pelanggan asing melalui telepon sebagai pilihan terbaik. Dengan mengikuti training ini tentunya para siswa pelatihan *front officer* belajar langsung kepada ahli di bidangnya. *Front officer* adalah ujung tombak sebuah perusahaan, oleh karena itu dibutuhkan seseorang yang maksimal untuk menjadi *front officer*. *Training* dapat memaksimalkan potensi seseorang.

## 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.....	9-14
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	15-17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
A. FLOWCHART	