

ABSTRACT

Pada bagian pertama dalam Tugas Akhir ini, saya membahas permasalahan yang saya temukan sewaktu saya magang di Hotel G.H. Universal. Bekerja di dunia perhotelan merupakan hal yang baru bagi saya. Saya banyak menemukan masalah, salah satunya dalam menghadapi tamu yang temperamental.

Dalam menghadapi kesulitan ini saya melakukan analisa terhadap masalah yang saya hadapi dan ini akan dibahas dalam bagian kedua dalam Tugas Akhir. Saya menemukan beberapa penyebab dan pengaruh terhadap masalah yang saya hadapi sewaktu magang di hotel G.H. Universal. Penyebabnya adalah karena saya tidak mempunyai pengalaman dalam menghadapi tamu yang temperamental dan tamu tidak mendapatkan pelayanan yang baik. Akibatnya tamu terus menerus mengeluh dan saya membutuhkan waktu untuk menangani tamu yang temperamental. Setelah menganalisa penyebab permasalahan saya, saya mencari beberapa solusi yang dapat mengatasi permasalahan saya dalam menghadapi tamu yang temperamental secara efektif.

Di akhir penulisan Tugas Akhir, saya akan membahas tentang solusi yang saya pilih dalam menghadapi tamu yang temperamental secara efektif yaitu gabungan solusi membaca buku tentang bagaimana menangani tamu temperamental dan mewawancarai salah satu *manager* yang memiliki pengalaman yang sama dalam menghadapi tamu yang temperamental. Pembahasan alasan dalam memilih solusi juga akan dibahas secara logis.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii-iv
TABLE OF CONTENTS	v
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	6-9
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	10-15
CHAPTER IV. CONCLUSION	16-17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX: FLOWCHART	