

ABSTRACT

Pada bagian pertama dalam Tugas Akhir ini, saya membahas permasalahan yang saya temukan sewaktu saya sedang magang di Hotel Novotel Bandung. Saya bekerja sebagai *concierge* dan itu merupakan hal baru bagi saya. Saya menemukan beberapa masalah sewaktu saya magang sebagai seorang *concierge*, salah satunya adalah masalah para staff *concierge* yang tidak begitu mahir dalam menghadapi tamu asing.

Dalam menghadapi masalah staff *concierge* ini saya melakukan analisa yang akan dibahas dalam bagian kedua dalam Tugas Akhir ini. Saya menemukan beberapa penyebab dan dampak dari masalah yang saya hadapi sewaktu magang di hotel Novotel Bandung. Penyebabnya adalah staf yang direkrut untuk hotel tidak mempunyai keterampilan berkomunikasi yang baik dan tidak ada pelatihan bahasa Inggris di hotel. Akibatnya terjadi masalah dalam penyampaian informasi antara staf dan tamu, juga ada pemindahtanganan tugas dari staf kepada saya yang lebih mengetahui pemakaian bahasa Inggris. Setelah menganalisa penyebab permasalahan ini, saya mencari beberapa solusi yang dapat mengatasi permasalahan para staf *concierge* dalam melayani tamu asing agar lebih efektif. Solusi pertama adalah mengadakan program pelatihan bahasa Inggris di hotel, solusi kedua penerapan “Hari Berbahasa Inggris” di hotel dan pembelajaran bahasa Inggris secara online sebagai solusi terakhir.

Di akhir penulisan Tugas Akhir, saya akan membahas tentang solusi yang saya pilih untuk staf *concierge* dalam menghadapi tamu asing agar pelayanan lebih efektif yaitu gabungan solusi penyelenggaraan pelatihan bahasa Inggris di hotel dan penerapan “Hari Berbahasa Inggris” di hotel. 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.....	1-6
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	7-9
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	10-16
CHAPTER IV. CONCLUSION	17-18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX: FLOWCHART	