

## ABSTRACT

Dunia perhotelan kini menjadi semakin maju di dalam dunia bisnis. Di dalam sebuah hotel, para tamu hotel harus diberikan pelayanan yang terbaik. Di samping itu, kemampuan pekerja *front office* dalam berkomunikasi dengan tamu merupakan hal yang penting. Tanpa kemampuan berkomunikasi, sebuah hotel tidak akan dapat memberikan pelayanan yang baik.

Di dalam tugas akhir ini saya akan menganalisa ketidakmampuan pekerja *front office* dalam berkomunikasi dengan tamu asing di hotel Grand Serela. ketidakmampuan ini dapat menyebabkan kesalahpahaman di antara pekerja dengan tamu hotel, dan juga pekerja tidak dapat menyampaikan informasi dengan baik kepada tamu hotel.

Untuk mengatasi masalah itu, ada tiga solusi yang dapat diterapkan. Solusi pertama adalah pekerja *front office* mencari kesempatan untuk berbicara dengan orang asing. Solusi kedua adalah mengikuti pelatihan bahasa Inggris, dan solusi ketiga adalah menonton film berbahasa Inggris tanpa teks bahasa Indonesia. Dari ketiga solusi tersebut, dipilih solusi yang kedua dan ketiga sebagai solusi terbaik. Solusi yang pertama tidak dipilih karena populasi orang asing di Kota Bandung tidak banyak, oleh karena itu kemungkinan untuk mendapatkan kesempatan berbicara dengan orang asing sangatlah kecil.

## TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT .....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY .....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS .....	iii
TABLE OF CONTENTS .....	iv
Chapter I INTRODUCTION.....	1-4
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 .....	5-7
Chapter III POTENTIAL SOLUTIONS .....	8-11
Chapter IV CONCLUSION .....	12-13
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX	