

ABSTRACT

Tugas Akhir ini membahas tentang masalah yang saya alami selama periode magang sebagai *customer service* mulai bulan Desember 2011 hingga Februari 2012 di P.T.Sinar Continental. Masalah tersebut adalah kesulitan saya sebagai *customer service staff* dalam menangani salah satu pelanggan Filipina yang marah-marah karena beberapa masalah. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah menganalisis penyebab dan akibat dari kesulitan saya dalam menangani pelanggan Filipina ini, dan untuk menemukan cara untuk menangani masalah tersebut.

Penyebab masalah ini adalah pertama, aksen bahasa Inggris pelanggan yang berasal dari Filipina tersebut tidak cukup jelas bagi saya. Kedua, pelanggan Filipina ini tidak mau mengerti bahwa pembuatan kain membutuhkan waktu. Ketiga, saya tidak mengetahui karakter pelanggan Filipina tersebut. Dampak dari permasalahan ini membuat saya menjadi stress, tidak bisa mengerjakan pekerjaan lainnya, dan tidak dapat menangani pelanggan lainnya. Ada tiga solusi yang saya tawarkan. Pertama, saya mencari tahu penyebab pelanggan Filipina tersebut marah-marah. Kedua, saya mempelajari aksen orang Filipina ketika berbicara dalam bahasa Inggris. Ketiga, saya memberikan pilihan kain lain untuk pelanggan Filipina tersebut.

Dari ketiga pilihan solusi di atas, solusi terbaik adalah dengan menggabungkan ketiga solusi tersebut karena ketiga solusi tersebut jika diaplikasikan bersama-sama sangat efektif untuk menangani pelanggan Filipina yang marah-marah dan juga membantu saya untuk menjadi *customer service* yang lebih baik.

DECLARATION OF ORIGINALITY

I hereby sincerely and truthfully declare that this term-paper contains no parts that are taken from other people's work, except those mentioned in the quotations and in the bibliography, as is proper for a scientific term-paper. Should I be guilty of conducting plagiarism, I realize that I must accept a sanction as a consequence.

Bandung, August 27, 2012

Veronica

NRP: 0643033

ACKNOWLEDGEMENTS

Praise the Lord for all His blessings, so that I am able to write this term-paper well. I would like to say thanks to all people who have helped me and given me support that this term-paper can be finished well. These people are:

1. Rusmiati M. Simbolon, S.S., M.A., as my supervisor.
2. All the staff of the DIII English Programme at Maranatha Christian University.
3. The managers and the staffs of P.T.Sinar Continental.

Finally, I hope that this term-paper can give benefits for the readers and for P.T. Sinar Continental.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
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	7-10
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	11-17
CHAPTER IV. CONCLUSION	18-20
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
FLOWCHART	