

ABSTRACT

Topik yang dibahas penulis dalam Tugas Akhir ini adalah mengenai penanganan keluhan-keluhan tamu hotel yang terjadi di Swiss Arion Belhotel. Permasalahan yang terjadi diakibatkan oleh kurangnya pelatihan terhadap para pemegang yang diberikan oleh pihak hotel, penguasaan bahasa yang kurang sehingga mengakibatkan kesalahpahaman antara *Guest Relation Officer* (GRO) dan tamu hotel khususnya tamu asing. Hal tersebut berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung hotel dan profesionalisme dalam bekerja. Solusi potensial pertama untuk masalah ini adalah memberikan pelatihan kepada para pemegang dan karyawan hotel baik teori maupun praktek. Solusi potensial yang kedua adalah mengadakan kelas bahasa Inggris lebih sering dari yang telah diadakan untuk memaksimalkan pemahaman bahasa Inggris untuk para karyawan dan pemegang. Solusi yang ketiga adalah ketika menghadapi keluhan dari para tamu, pemegang didampingi pembimbing. Setelah membandingkan efek positif dan negatif dari ketiga solusi ini, penulis memilih solusi ketiga sebagai solusi terbaik

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT.....	i
DECLARATION OF ORIGINALITY.....	ii
ACKNOWLEDGEMENTS.....	iii
TABLE OF CONTENTS.....	iv
CHAPTER I. INTRIDUCTION.....	1
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
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS.....	9
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	13
BIBLIOGRAPHY	