

ABSTRACT

Topik yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah kesulitan dalam memenuhi permintaan tamu Korea dalam bidang bisnis dengan baik di *Arion Swiss- Belhotel Bandung*.

Kesulitan ini diakibatkan kemampuan staf hotel yang kurang dalam mendengarkan bahasa Inggris secara umum, terutama ketika melayani permintaan bisnis dari tamu Korea yang sulit dimengerti oleh staf. Karena aksen tamu Korea yang sulit dimengerti dan cara bicara mereka yang cepat, staf tidak mengerti permintaannya dan terjadi kesalahpahaman dalam memenuhi permintaannya. Pilihan solusi pertama untuk masalah ini adalah dengan meminta tamu Korea untuk mengulangi permintaannya dengan perlahan-lahan. Pilihan solusi kedua adalah mempekerjakan staf dibagian *front office* yang bisa berbahasa Korea dan dapat memahaminya. Pilihan Solusi potensial ketiga adalah meminta tamu Korea untuk menulis permintaannya di formulir permintaan tamu.

Setelah membandingkan dampak positif dan negatif dari ketiga solusi ini, saya memilih menangani masalah ini dengan solusi ketiga, yaitu meminta tamu Korea untuk menulis permintaannya di form permintaan tamu sebagai solusi terbaik.

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	7-11
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTION	12-15
CHAPTER IV. CONCLUSION	16-17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX : FLOWCHART	