

ABSTRACT

Tugas Akhir ini dibuat berdasarkan kesulitan yang saya alami selama menjalani proses magang di Hotel Blue Sky Balikpapan. Selama magang di Hotel Blue Sky Balikpapan, saya bertanggung jawab atas keluhan-keluhan tamu. Kesulitan yang saya hadapi ialah menghadapi keluhan tamu selama masa renovasi hotel. Keluhan tamu adalah acuan untuk menjadikan hotel menjadi hotel yang berkembang dan jauh lebih baik lagi. Tanpa adanya keluhan tamu, materi tidak akan dapat tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu, saya mengangkat topik mengenai bagaimana cara agar saya dapat mengatasi keluhan tamu yang menetap di Hotel Blue Sky Balikpapan. Berdasarkan analisis, penyebab dari permasalahan saya ialah, saya kurang mengetahui peraturan hotel, kurangnya pengalaman dalam menunjukkan sikap yang sesuai atau baik untuk mengatasi keluhan tamu, dan adanya rasa khawatir. Dampak yang ditimbulkan adalah saya tidak mempunyai banyak pengalaman dalam pekerjaan terutama menghadapi keluhan tamu.

Saya menemukan tiga solusi yang cukup berpotensi untuk memecahkan masalah tersebut, yaitu mengetahui peraturan hotel, menanyakan beberapa nasihat dari supervisor dan mengendalikan emosi. Setelah saya menemukan dampak positif dan negatif pada solusi-solusi saya, saya menggabungkan solusi tersebut untuk mengatasi masalah saya.

Dalam penerapannya, setiap solusi memiliki dampak positif dan negatif. Setiap tindakan yang hendak dilakukan, hendaknya didasari oleh semangat, dedikasi dan kecintaan terhadap profesi yang dijalani.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
CHAPTER I. INTRODUCTION	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	7
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	11
CHAPTER IV. CONCLUSION	15
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	