

## ABSTRACT

Tugas Akhir ini memuat analisis masalah yang saya hadapi saat saya melakukan praktek kerja di Hotel Hilton Bandung di bagian *Magic Operator*. Masalah berkomunikasi di telepon dengan tamu asing yang menginap di Hotel Hilton Bandung. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah menemukan penyebab, akibat serta solusi untuk memecahkan masalah yang saya hadapi.

Ada beberapa penyebab masalah yang saya hadapi, diantaranya adalah tamu asing berbicara dengan cepat, saya tidak terbiasa mendengarkan orang asing berbicara Inggris dan tamu asing memiliki aksen yang berbeda – beda. Penyebab tersebut mempengaruhi kinerja saya saat melakukan praktek kerja di Hotel Hilton Bandung, diantaranya membuat saya tidak dapat menjawab pertanyaan tamu asing, saya mengalami salah paham dengan tamu dan saya memberikan respon yang lambat pada tamu asing.

Setelah observasi dan menganalisis masalah yang saya hadapi, saya menemukan tiga solusi yang dapat memecahkan masalah saya. Solusi itu adalah saya mencoba lebih berkonsentrasi pada saat tamu asing berbicara, saya mengklarifikasi apa yang tamu asing katakan dan mencoba menonton film Inggris menggunakan teks bahasa Inggris. Solusi yang saya temukan ini memiliki beberapa dampak positif dan negatif.

Saya akan memakai solusi ini untuk memecahkan masalah saya dalam berkomunikasi dengan tamu asing saat saya menjadi pekerja magang di bagian *Magic Operator* Hilton Bandung. Saya berharap penggabungan ketiga solusi tersebut dapat menyelesaikan masalah saya.

## TABLE OF CONTENTS

|   |     |
|---|-----|
| ABSTRACT.....                           | i   |
| DECLARATION OF ORIGINALITY.....         | ii  |
| ACKNOWLEDGMENTS.....                    | iii |
| TABLE OF CONTENTS.....                  | v   |
| 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.....             | 16  |
| BIBLIOGRAPHY                            |     |
| APPENDICES:                             |     |
| A. FLOWCHART                            |     |
| B. INTERVIEW                            |     |