

ABSTRACT

Tugas akhir ini berisi analisis permasalahan yang dihadapi ketika saya melaksanakan kerja praktek di Hotel Grand Royal Panghegar Bandung. Kerja praktek dimulai sejak bulan Juli hingga bulan Agustus 2013. Selama melaksanakan kerja praktek, saya menemukan kesulitan dalam menghadapi tamu lokal dan tamu asing yang tidak sabar.

Faktor yang menjadi penyebab dari permasalahan yang saya alami adalah saya tidak mempunyai pengalaman bagaimana menangani tamu hotel, dan juga saya tidak terlalu mengerti apa yang tamu asing katakan. Terlebih hanya ada tiga komputer dan staf yang terbatas untuk menangani tamu yang banyak. Hal-hal tersebut membuat saya kesulitan dalam menghadapi tamu yang tidak sabar. Dampak dari masalah adalah tamu lokal akan mengeluh dan marah kepada staf *Front Office*, tamu asing akan marah karena tidak bisa memakai komputer dan meninggalkan *Business Center*, dan juga saya merasa bingung dan tidak fokus dalam menangani tamu lain.

Saya memaparkan tiga solusi yang dapat digunakan untuk menangani kesulitan saya dalam menangani tamu-tamu tidak sabar beserta dampak positif dan negatif dari masing-masing solusi tersebut. Solusi yang pertama adalah saya akan meminta maaf kepada tamu. Solusi yang kedua adalah saya tetap tenang dan mendengarkan apa yang tamu inginkan. Solusi yang ketiga yaitu saya meminta bantuan kepada atasan dan mencoba mengatasi masalah bersama. Setelah analisis dilakukan, saya mendapatkan solusi gabungan yang paling tepat untuk menghadapi kesulitan tersebut. Solusi tersebut adalah saya akan meminta maaf kepada tamu, mendengarkan apa yang tamu inginkan, dan mencoba mengatasi masalah.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	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	8
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	11
CHAPTER IV. CONCLUSION	16
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. THE INTERVIEW QUESTIONS	
C. THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW	
D. HISTORY OF GRP HOTEL BANDUNG	