

## ABSTRACT

Selama mengikuti program magang di de JAVA Hotel Bandung saya menemukan suatu masalah yang akan dibahas di dalam Tugas Akhir ini. Masalah tersebut adalah saya mengalami kesulitan dalam menangani seorang tamu lokal ketika menyampaikan ketidakpuasannya atas pelayanan hotel. Posisi saya adalah sebagai staf GRO (*Guest Relation Officer*) dan salah satu tugas saya adalah menangani keluhan yang disampaikan oleh tamu dan menanyakan kenyamanan tamu selama menginap di hotel. Saya melakukan magang selama 25 hari yang dimulai pada tanggal 1 Juli – 25 Juli 2013.

Penyebab dari masalah yang saya hadapi adalah saya tidak mendapat pelatihan apapun dari pihak hotel sebelum mulai bekerja, saya tidak diberi kesempatan untuk menjelaskan apapun kepada tamu tersebut, dan tamu tersebut tidak dapat mengendalikan kemarahannya saat menyampaikan ketidakpuasannya. Selanjutnya, dampak dari masalah saya adalah tamu tersebut memberi pengaruh buruk kepada orang lain dengan cara memberi pendapat yang negatif pada situs internet, atasan saya marah oleh karena saya tidak dapat menangani tamu yang mengeluh secara baik, dan saya membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menangani tamu yang mengeluh kepada saya, sehingga saya tidak dapat melayani tamu yang lain. Di samping itu, ada empat solusi yang dapat membantu menyelesaikan masalah saya, yaitu saya harus mendengarkan keluhan tamu dengan baik, saya harus bersimpati dan meminta maaf kepada tamu yang mengeluh, saya harus menawarkan solusi kepada tamu berdasarkan kebijakan dari hotel, dan saya membutuhkan pelatihan sebelum memulai bekerja di de JAVA Hotel Bandung. Menurut saya, dalam menyelesaikan masalah tersebut keempat solusi yang telah disebutkan di atas harus digunakan secara bersama-sama, karena solusi tersebut saling mendukung satu dengan yang lainnya.

## 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.....	18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX: FLOWCHART	