

ABSTRACT

Dalam tugas akhir ini, saya akan membahas mengenai kesulitan yang saya hadapi ketika saya menjalankan program magang di salah satu hotel berbintang empat, yaitu Hotel De JAVA yang berlokasi di Jl. Sukajadi no. 148 – 150 Bandung. Kesulitan yang saya hadapi adalah kesulitan untuk melakukan *small talk* dengan tamu asing yang berasal dari Australia. Ada dua penyebab dari permasalahan yang saya hadapi. Penyebab pertama adalah saya tidak terbiasa dengan aksen dan cara berbicara orang Australia. Penyebab kedua adalah kosakata dalam Bahasa Inggris yang saya miliki kurang memadai. Permasalahan yang saya hadapi ini memberikan dampak yang buruk bagi saya sendiri. Dampak pertama yang ditimbulkan adalah saya merasa gugup ketika berkomunikasi dengan tamu dari Australia. Dampak kedua adalah saya merasa tidak nyaman pada waktu berbicara dengan mereka.

Berdasarkan analisis yang telah saya lakukan, saya menyimpulkan ada tiga pilihan solusi yang berpotensi untuk mengatasi permasalahan ini. Solusi pertama adalah saya akan mempelajari bagaimana cara berkomunikasi non-verbal yang tepat sehingga saya dapat melakukan *small talk* dengan baik. Solusi yang kedua adalah saya akan mencari topik pembicaraan yang sesuai sehingga dapat digunakan ketika saya melakukan *small talk* dengan tamu dari Australia. Solusi yang ketiga adalah saya akan berlatih lebih banyak dalam mendengarkan percakapan yang mengandung aksen serta pengucapan orang Australia.

Setelah melakukan analisis, saya memutuskan untuk menggabungkan semua solusi yang berpotensi untuk menyelesaikan masalah yang saya hadapi. Dengan menerapkan semua solusi tersebut, saya berharap agar permasalahan yang saya hadapi dapat terselesaikan dan juga dapat memberikan dampak-dampak yang baik bagi semua pembaca yang memiliki kesulitan yang serupa dengan saya.

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.....	10
CHAPTER IV. CONCLUSION.....	17
BIBLIOGRAPHY	
APPENDICES:	
A. FLOWCHART	
B. De JAVA Hotel Profile	
C. Australian Non-Verbal Communication	