

ABSTRAK

Tugas praktik kerja ini dilakukan sebagai prasyarat kelulusan di Universitas Widyatama Fakultas Bahasa Program Studi D III, Penulis melakukan kerja praktik di restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza yang berlokasi di Jl. Merdeka No. 52 – 56 Bandung. Waktu kerja praktik dilakukan selama kurang lebih 100 jam, terhitung mulai tanggal 1 Desember 2009 sampai dengan tanggal 16 Desember 2009.

Selama praktik kerja lapangan penulis ditempatkan di Café ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza. Adapun kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan praktik kerja antara lain menjadi seorang *Front Liner* di *counter* yang melayani pesanan pengunjung di restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza.

Pada tanggal 1 Oktober 2009 McDonald's Bandung Indah Plaza berganti nama menjadi ToniJack's Indonesia. Restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza dalam kurun waktu 5 bulan mengalami penurunan pengunjung. Tetapi dengan adanya pemakaian bahasa asing di restoran ToniJack's Indonesia maka restoran dapat bertahan selama 1 tahun.

Adapun pokok bahasan Tugas Akhir ini difokuskan pada bagaimana pengaruh *brand* baru terhadap kunjungan konsumen khususnya orang asing. Sebagai seorang *Front Liner* yang bertugas menyambut dan menjelaskan produk yang akan ditawarkan, diharapkan mampu mengkomunikasikan produk-produk dari *brand* baru ini dengan baik, khususnya kepada konsumen orang asing. Pentingnya pengaruh bahasa asing dalam berkomunikasi, tentunya dapat membantu meningkatkan kualitas restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza sebagai *brand* baru untuk dapat menarik minat konsumen khususnya orang asing. Dengan adanya service lebih yang diberikan kepada konsumen asing dari segi penguasaan bahasa asing walaupun hanya sebatas kata sapaan seperti "Selamat Datang", "Selamat Pagi", dan "Ada yang bisa saya bantu" akan memberikan kepuasan tersendiri dan mempengaruhi mereka untuk kembali datang ke restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza. Sehingga dengan adanya penggunaan bahasa asing yang dikuasai karyawan ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza sebagai *brand* baru, akan berpengaruh terhadap kunjungan konsumen khususnya orang asing.

Dalam melaksanakan kerja praktik penulis berada di bawah pengawasan manager masing-masing departemen. Selain itu karyawan restoran ToniJack's Indonesia Bandung Indah Plaza tidak hanya prima dalam service juga harus memiliki kemampuan berbahasa asing dengan baik.