

**APPENDIX:**  
**TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW**

Name of interviewer	: Rina Marliani
Name of respondent	: I Wayan Suardiana
Day & date of interview	: Friday, March 01, 2013
Place of interview	: Ngurah Rai Airport, Customer Service Center of International Departure Terminal

Rina : Selamat pagi. Saya Rina dari peserta magang dari Universitas Maranatha. Saya mau wawancara tentang pekerjaan di customer service. Boleh tau biodata?

Wayan : Ya, selamat pagi. Nama saya I Wayan Suardiana. Posisi sekarang staff customer service center. Sudah bekerja kurang lebih lah satu setengah tahun disini, di customer service center ini.

Rina : Apakah ada kesulitan yang dialami selama bekerja di customer service center?

Wayan : Kesulitannya itu biasanya speaking sama tamunya. Biasanya tamunya itu kan ngomongnya itu apa namanya penyampaiannya itu kadang-kadang kurang jelas, mungkin karena aksen dari tamu itu kan berbagai negara memiliki aksen yang berbeda-beda. Terus mereka itu juga ada negara-negara yang penggunaan bahasa Inggrisnya ga aktif, terus mungkin dari listening skill saya juga yang agak kurang.

Rina : Mmm, ya. Terus negara mana kira-kira yang susah untuk dimengerti bahasa Inggrisnya?

- Wayan : Kalo saya biasanya China, Jepang, Korea, India. Itu agak susah itu, mungkin dari speed dia ngomongnya terus aksennya juga agak susah untuk dimengerti lah.
- Rina : Oh ya. Terus dari, dari kesulitan itu ada efeknya ga sama kita nyampein berkomunikasi dengan mereka?
- Wayan : Ya, pasti ada. Itu efeknya biasanya sih kita jadi kurang mengerti apa yang disampaikan oleh tamu tersebut dan karena kita ga ngerti kan jadi kita ga bisa menjawab pertanyaan dari tamu tersebut. Juga misunderstanding, bisa kadang-kadang antara tamu, apa yang disampaikan tamu dan apa yang kita mengerti kadang-kadang ngga match, dia ngga cocok seperti itu sih biasanya.
- Rina : Terus untuk cara ngadepinnya tuh, solusinya gimana untuk ngadepin tamu kaya gitu?
- Wayan : Biasanya sih saya solusinya kita pake kaya gesture, kaya kita menunjukkan, misalnya tamu menanyakan tempat posisi lokasi suatu tempat itu kita bisa tunjuk pake tangan, atau kita gambar dimana lokasi dari tempat yang ingin dituju, atau kita lebih, lebih apa tuh mendengarkan apa itu, penjelasan atau pertanyaan dari tamu itu lebih jelas lagi. Atau ngga kita mohon maaf terlebih dahulu kepada tamunya dan minta untuk mengulang pertanyaannya tersebut. Seperti itu.
- Rina : OK. Makasih pa. Terus dari penggunaan gesture atau kaya tadi gambar gitu tadi ada sisi positifnya ngga untuk dalam berkomunikasi dengan tamu?
- Wayan : Untuk sisi positifnya pasti ada. Kalo misalnya kita gambar, tamu akan lebih jelas dimana posisi dari misalnya kita dia menanyakan imigrasi, kantor imigrasi untuk extend visa, kita gambar dimana lokasi dari kantor tersebut, maka tamu akan lebih gampang untuk menemukannya soalnya kantor imigrasi dari sini agak sedikit jauh dan itu agak sedikit susah untuk mencarinya. Untuk jika kita menggambar , menggambar denahnya maka akan, tamu akan lebih mudah menemukan kantor tersebut. Dan untuk melakukan seperti menggunakan

tangan gitu, itu tamu juga akan lebih jelas dimana posisi dari apa yang ingin dituju oleh tamu tersebut, seperti itu.

- Rina : Terus kalo listening sendiri kalo kita tuh lebih, lebih fokus dalam mendengarkan apa yang mereka bicarakan tuh sisi positifnya buat, buat kita apa?
- Wayan : Positifnya kita bisa lebih jelas apa yang disampaikan oleh tamu. Kita bisa menangkap apa yang menjadi permasalahan tamu dan apa yang diinginkan oleh tamu tersebut. Seperti itu.
- Rina : Dan yang terakhir, itu yang tadi yang repetition yang minta untuk mengulang apa yang dikatakan tuh bagus, sisi positifnya?
- Wayan : Sisi positifnya tuh kita bisa jadi lebih jelas apa yang menjadi pertanyaan tamu, apa yang diinginkan oleh tamu, kita jadi jelas dan karena jelas kita jadi bisa mencarikan solusi yang terbaik buat tamu dari permasalahannya tersebut. Seperti itu.
- Rina : Kalo, kan ada sisi positifnya. Kira-kira ada ga yang kekurangannya dengan menggunakan gesture apa dengan repetition tuh, ada ngga sisi negatifnya juga gitu?
- Wayan : Kalo repetition negatifnya tamu itu harus ngulang lagi dia apa yang dijelaskan, kan dia jadi waktunya agak lebih lama dia tebuang seperti itu. Terus kalo gesture itu menurut saya sih agak, kalo nunjuk-nunjuk langsung gitu agak kurang sopan, kalo tapi untuk gambar itu rada bagus dan tamu bisa lebih tau. Seperti itu.
- Rina : Listening? Apakah ada juga?
- Wayan : Listening kekurangannya ya kalo kita apa, kita kalo kita ga mendengarkan dengan baik kan tamu jadinya apa namanya, apa yang disampaikan oleh tamu itu kita ngga bisa nangkep dengan baik. Seperti itu. Kita bisa jadi misunderstanding antara apa yang disampaikan dan apa kita akan berikan solusinya kepada tamu. Seperti itu.
- Rina : OK. Terima kasih buat waktunya. Ya gitu aja.
- Wayan : Ya, sama-sama.

# FLOWCHART

