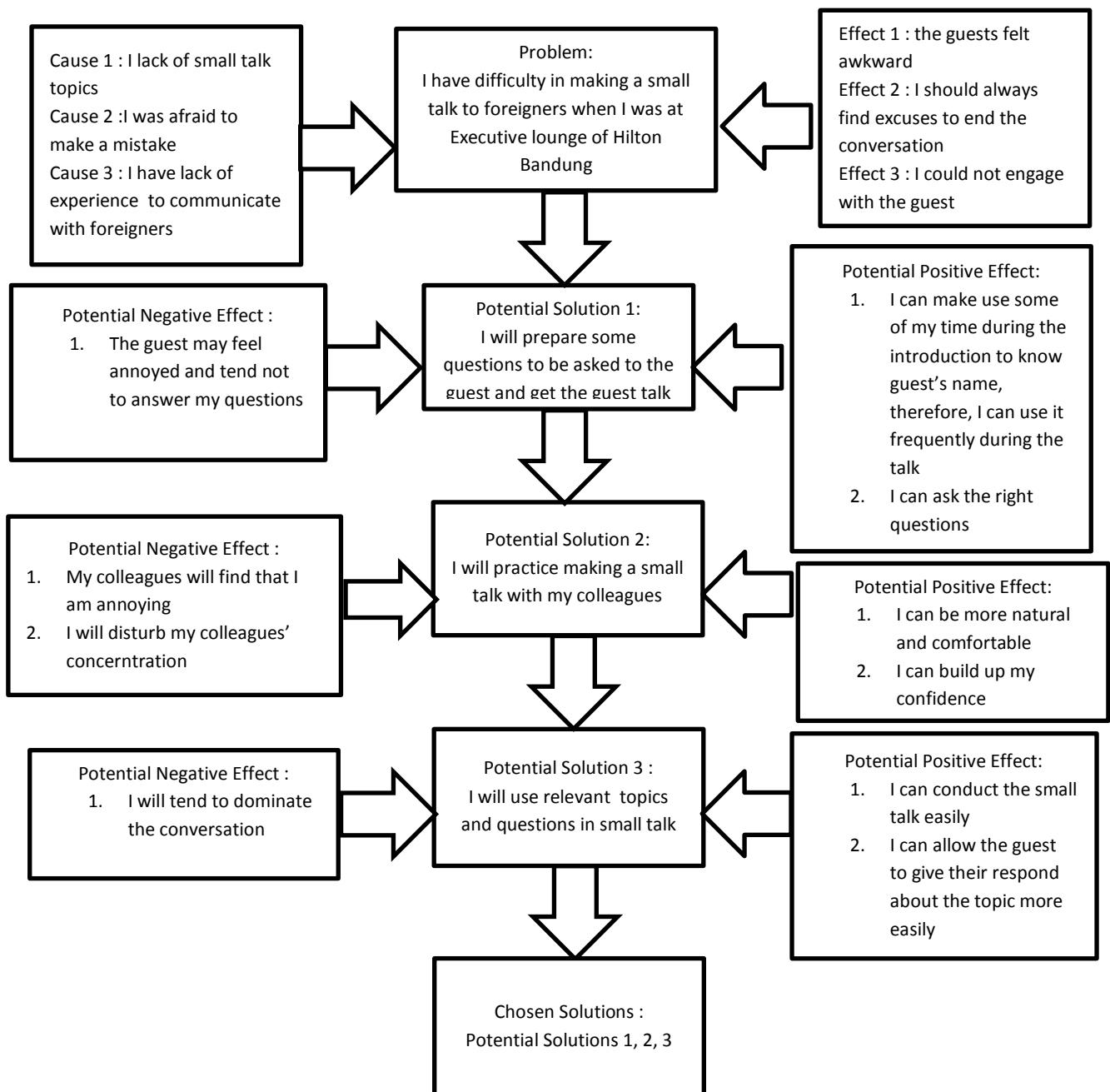


APPENDIX A : FLOWCHART



APPENDIX B:

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Andreas Gustriawan

Name of respondent : Julius Haryanto

Day and date if interview : Friday, January 25, 2013

Place of interview : Executive Lounge

Note:

A for Andreas

J for Julius

Interview:

A: ko, knp ya gua suka takut kalo buat kesalahan pas ngobrol sama tamu?

J: ya lu itu kenapa?

A: ga tau ko, suka takut aja.

J: kalo kata gw sih wajar2 aja buat yang training kaya lu ngerasa takut pas pertama ketemu tamu, apalagi sama bule

A: nah iya bener ko, kalo sama bule suka lebih takut lagi

J: gapapa lah, nanti juga lu pasti berani. Lagian lu jg ga ad pengalaman juga kan buat komunikasi sama tamu, ya apalagi m bule. Pasti ada perbedaan sama ngobrol sama temen.

A: oo..iy sih bener ko, butuh proses lah ya ko istilah nya mah

J: nah itu dre bener

A: oke deh ko, thank you ya.

APPENDIX C: TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Andreas Gustriawan

Name of respondent : Julius Haryanto

Day and date of interview : Friday, January 28, 2013

Place of interview : Executive Lounge

Note:

A for Andreas

J for Julius

Interview:

A: ko lagi nyantai ga?

J: kenapa dre?sok sok lagi nyantai kok.

A: ini mau nanya-nanya kaya interview gitulah, hehe

J: oo sok kenapa?

A: kenapa ya si tamu the kadang suka kaya yang aneh pas gua ga nyoba
buat ngobrol sama mereka the?

J: oo ya iya atuh, kan kita disini kudu bisa interaksi sama tamu. Kalo lu lebih
banyak diem mah hasilnya ya gitu bakal ngerasa aneh sama lu, kaya ga
dihargain gitu lah. Kalo lu jd tamu, terus di gituin gimana?

A: hehe yaaa pasti ngerasa aneh juga ko, hehe

J: nahn ga jauh beda kan. Tamu yang tadi aja bilang sama gua, kenapa anak
itu diem aja? ga kaya yang lain , ramah dan suka nanya2 saya. gitu

A: wah? Serious ko?

J: iya lah, makanya sok belajar buat interaksi ma tamu

A: iya ko, gua pasti belajar. Thank you ko.

APPENDIX D: TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Andreas Gustriawan
Name of respondent : Julius Haryanto
Day and date of interview : Friday, February 1, 2013
Place of interview : Executive Lounge.

Note:

A for Andreas

J for Julius

Interview:

A: ko mau interview lagi, hehe

J: hahaha sok dre

A: apa ya penyebab dari suka pengen cepet ngeudahin percakapan? Gua tu kadang suka nyiapin kata-kata buat ngeudahin percakapan.

J: yaaa itu mah banyak alasan nya, bisa karena lu kurang pengalaman kaya yang kemaren gua bilang. Atau lu gugup.

A: oo gt heeh ko

J: iya, tapi gua juga dulu sama kaya lu dre, suka pengen cepet2 ngeudahin percakapan dengan nyari nyari alasan gitu. Dan lu sama kaya gua bearti.

A: haha pengen sama wae ah koko mah

J: yeehh serius ini mah haha. Lu bisa latihan dulu lah, biar biasa.

A: latihan sama siapa ko?ga mungkin sama tamu kan. Paling jg sama koko

J : iya lah. Lu bisa nanya , apa kabar, gimana perjalanannya. Gitu. Nah sesudah itu lu bisa sharing sama gua, misal tentang kesukaan itu tamu dan

lain lain atau sama staff yang lain juga. Dan lu juga bisa dapet masukan dari mereka, dapat info juga. Ga hanya itu lu juga bisa sharing dan nanya-nanya tentang segala hal sama mereka. Jadi nyambung kemana-kemana nantinya dre. Disamping itu juga lu kan bisa sambil latihan tuh buat belajar percakapan yang aktif, jadi buat latihan bikin small talk juga. Cuma lu juga kudu liat situasinya, jangan sampe lu ngeganggu mereka juga. Baik itu ke tamu atau ke staff lain. Apalagi kalo staff yang lain lagi bikin laporan, lu jangan sampe ganggu konsentrasi mereka karena kalo salah bisa fatal.

A : oke oke ko, thank you masukan nya ya

J : oke dre

APPENDIX E: TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Andreas Gustriawan
Name of respondent : Citra Pertewi
Day and date if interview : Saturday, February 2, 2013
Place of interview : Executive Lounge.

Note:

A for Andreas

C for Citra

Interview:

A: mba cit, lagi sibuk ga?

C: ga ko, kenapa?

A: mau nanya-nanya mba, kaya interview gitu lah hehe

C: oo sok sok, kenapa?

A: kan mba cicit sering bilang tuh kudu bisa engage sama tamu, tapi gimana cara nya? saya ga bisa

C: ah kamu belum apa apa udah bilang ga bisa, kamu kudu usaha, jangan malu buat nanya nanya. Kalo kamu ga usaha ya sampai kapan juga ga akan bisa.

A: hehehe iya iya mba, saya tu aga pemalu orang nya. Tapi saya pasti bakal usaha mba hehe

C: iya gitu dong

A: ok mba, oya biasa topik atau pertanyaan apa sih yang biasa suka ditanyain buat tamu dr bule?

C : biasa sih kamu bisa nanya soal olahraga, kaya rugby atau fitnes. Bisa juga nanya suka tempat yang kaya gimana?biasa mereka suka nya ke bar gitu. Atau tentang cuaca. Itu bagus dre, kamu nanya soal topik. Soalnya buat menghindari kesalahan pemilihan topik, topik nya ga cocok gitu maksud nya. Tapi kamu pasti butuh waktu buat nyari, milih dan nyiapin nya.

A : berarti harus nyari topic yang sesuai ya mba?

C: iya bener, itu perlu dre, Cuma kamu juga harus hati hati, karena kamu cenderung bisa nguasain percakapan dan tamu pun bisa jadi bête, gitu

A : oke oke mba cit, thanks yaa

APPENDIX F: TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Andreas Gustriawan
Name of respondent : Julius Haryanto
Day and date if interview : Friday, February 8, 2013
Place of interview : Executive Lounge

Note:

A for Andreas

J for Julius

Interview:

A: ko biasa, mau interview hehe

J: kenapa dre?

A: ini saya biasa suka nyiapin pertanyaan buat ditanyain ke tamu nih, efektif ga?

J: bagus sih ndre, jadi nti lu ad persiapan lah istilahnya mah. Cuma kalo kata gw ya itu kurang efektif

A: oya?kenapa tah?

J: yaa soal ny lu pasti butuh waktu kan buat bikin tu pertanyaan, yang bisa ngeganggu waktu kerja lu. Yaa tp bagus bagus aja sih dre selama ga ganggu waktu lu kerja mah. Dan sisi bagus nya yang lain lu juga jadi bisa nanya sesusatu sama tamu, ga diem aja kaya biasa.

A: oo gitu yak o. terus selain itu apalagi ko positif ny?

J: lu nanya nya jadi terfokus, hal-hal yang umum. Ga nanyain hal hal aneh.

A : maksudnya aneh?pertanyaan kontroversi gt ko?

J: nahh kurang lebih itu lah dre. Karena itu ga sopan dan bisa buat tamu jadi marah.

A : ooo iya ko sip, thx ko

J : sip