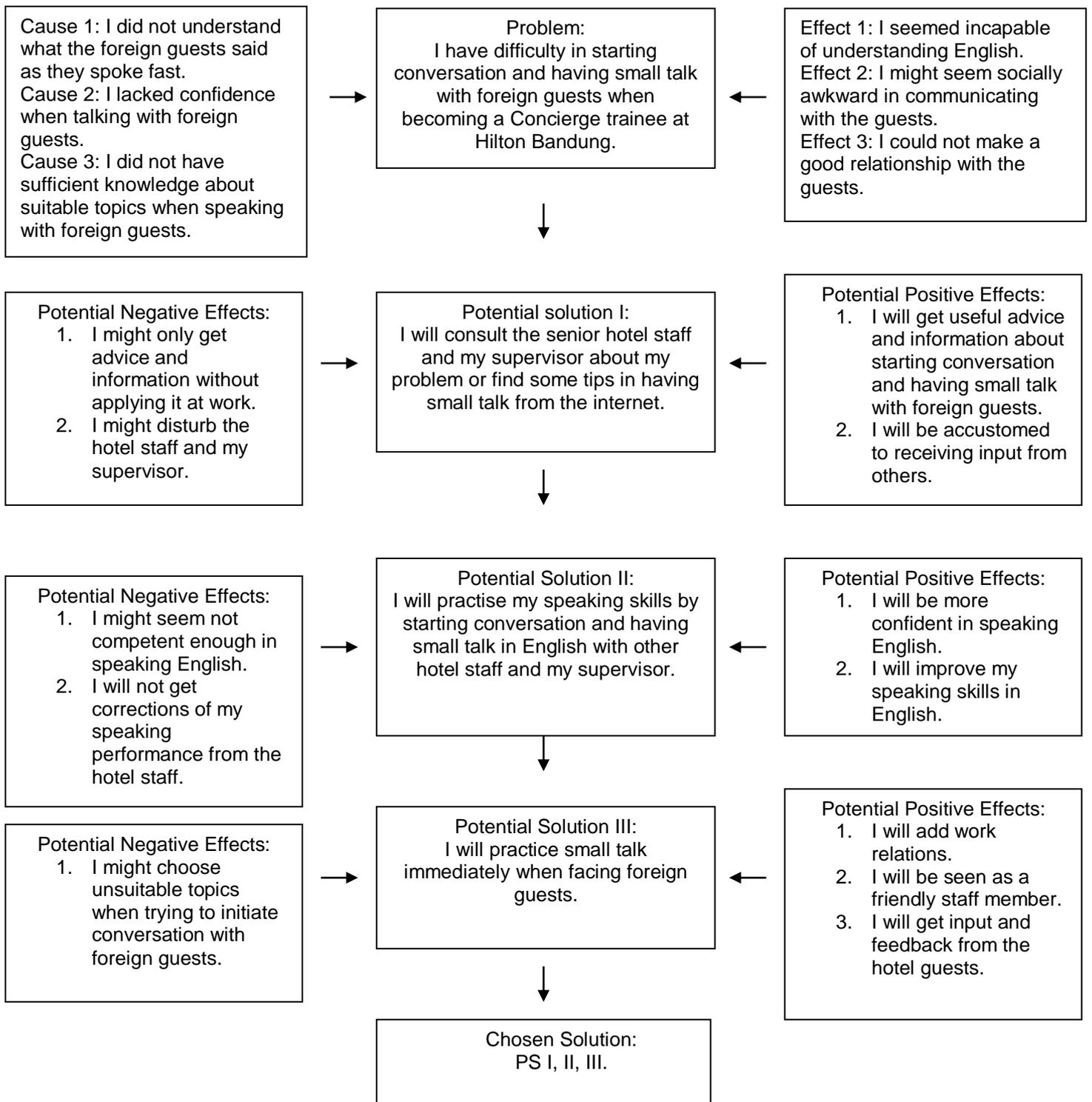


APPENDIX A : FLOWCHART



APPENDIX B: LIST OF INTERVIEW QUESTIONS

1. Menurut Kak Gema, *small talk* atau memulai perbincangan dengan tamu itu penting atau tidak?
2. Apakah Kak Gema pernah memiliki kesulitan membuka atau memulai pembicaraan dengan tamu?
3. Saran apa yang dapat memecahkan masalah tersebut?
4. Menurut saya solusi untuk memecahkan masalah saya dengan saya bertanya kepada staf lain dan supervisor di hotel bagaimana memulai *small talk* atau pembicaraan dengan tamu. Menurut Kak Gema, dampak positif apa yang akan saya dapatkan?
5. Dampak negatif apa yang akan saya dapatkan bila saya bertanya pada staf atau atasan di hotel?
6. Misalnya saya meningkatkan *conversation skill* dengan banyak berlatih dengan staf hotel lainnya dan supervisor maka dampak positif apa yang akan saya dapatkan?
7. Dampak negatifnya apa Kak Gema?
8. Saya berfikir bagaimana kalo saya langsung aja mempraktekannya jadi langsung ngajak ngobrol tamu kaya coba coba gitu, nanti dampak positif apa yang saya dapatkan?

9. Sedangkan dampak negatifnya apa Kak Gema?

10. Apakah Kak Gema ada saran atau masukan untuk saya mengenai masalah ini?

APPENDIX C: TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer	: Yunny Yoswara
Name of respondent	: Gema Guna Buana
Day & date of interview	: Sunday, October 21, 2012.
Place of interview	: Team Member Resto Hilton

Yunny : Kak Gema terimakasih atas waktunya, bolehkah saya memulai wawancara saya?

Gema : Boleh, silakan.

Yunny : Saya memiliki kesulitan memulai pembicaraan dan membuat *small talk* dengan tamu, di sini saya akan menanyakan beberapa pertanyaan yang bersangkutan dengan masalah saya. Apakah Kak Gema keberatan?

Gema : Tentu saja tidak.

Yunny : Baiklah. Menurut Kak Gema *small talk* atau memulai perbincangan dengan tamu itu penting atau tidak?

Gema : Ya, menurut Gema itu sangat penting. *Small talk* itu seperti percikan-percikan, pancingan atau sebuah permulaan untuk membangun hubungan dengan tamu.

Yunny : Oh ok Kak Gema, lalu apakah Kak Gema pernah memiliki kesulitan membuka atau memulai pembicaraan dengan tamu?

- Gema : Iya pernah karena awalnya Gema gak percaya diri, tidak percaya dirinya karena dua hal, yang pertama topik yang harus dibicarakan, Gema harus mengetahui informasi atau topik apa yang saat ini dapat dibicarakan dengan tamu. Dan yang kedua karena kurangnya pengalaman di dunia perhotelan saat pertama kali memasuki dunia perhotelan.
- Yunny : Saya setuju dengan Kak Gema, saya juga mengalami hal itu. Lalu, menurut Kak Gema saran apa yang dapat memecahkan masalah tersebut?
- Gema : Hmm perlu adanya peningkatan tentang topik yang sedang hangat diperbincangkan, nada berbicara kita saat mengobrol dengan tamu harus ramah, cara penyampaian yang sopan dan ramah dan pintar membaca situasi tamu apakah tamu tertarik untuk mengobrol atau tidak, apakah tamu suka dengan topik yang diperbincangkan atau tidak.
- Yunny : Ok, saya mengerti. Menurut saya, solusi untuk memecahkan masalah saya dengan saya dapat bertanya staf lain dan supervisor di hotel bagaimana memulai *small talk* atau pembicaraan dengan tamu. Menurut Kak Gema dampak positif apa yang akan saya dapatkan?
- Gema : Dampak positif yang akan Yunny dapatkan, Yunny akan membiasakan diri mendapatkan masukan dari orang lain tentu saja masukan yang membangun kemajuan Yunny di dunia kerja, ya misalnya di bidang komunikasi yang merupakan kseulitan kamu. Yunny juga akan mendapatkan solusi yang baik dari orang-orang yang berpengalaman di dunia perhotelan. Nantinya, Yunny akan terbiasa mengobrol dengan tamu.
- Yunny : Lalu, dampak negatif apa yang akan saya dapatkan bila saya bertanya pada staf atau atasan di hotel?
- Gema : Hmm kalo menurut Gema, bertanya itu kurang baik karena Yunny jadi tidak mengalami secara langsung. Yunny harus

mengalaminya karena pengalaman itu akan lebih baik dibanding bertanya tanpa dilakukan seperti *talk less do more*. Yunny juga bisa mengganggu kinerja staff lain yang sedang bekerja.

Yunny : Oh gitu yah Kak Gema *i see i see*, kalo misalnya saya meningkatkan *conversation skill* dengan banyak berlatih dengan staf hotel lain dan supervisor maka dampak positif apa yang saya dapatkan?

Gema : Itu bagus Yun, nantinya Yunny akan lebih percaya diri, percaya diri di segala hal seperti yang tadi Gema katakan. Yunny juga bisa dengan mudah mengajak ngobrol tamu.

Yunny : Kalo dampak negatifnya apa Kak Gema?

Gema : Menurut Gema meningkatkan *conversation skill* dengan berlatih itu bagus cuma nanti staf lain bingung kok kamu latihan *speaking* sama staf lain padahal kamu kan jurusan Bahasa Inggris, dan supervisor yang kamu ajak ngobrol belum tentu tau *speaking English* yang benar kaya gimana. Kamu malah bisa dapet masukan atau koreksi yang salah.

Yunny : Terus saya juga berfikir gimana kalo saya langsung aja mempraktekannya jadi langsung mengajak ngobrol tamu kaya coba - coba gitu. Nanti dampak positif apa yang saya dapatkan?

Gema : Yunny jadi lebih berani, berani ambil resiko juga kan langsung dipraktekin jadi siap dengan semua konsekuensi yang ada. Yunny juga jadi bisa membangun hubungan yang baik dengan tamu. Tamu hotel nanti menganggap Yunny itu staf yang ramah dan tamunya jadi inget sama Yunny. Mau nanya dampak negatifnya juga?

Yunny : Hehehe iyah.

Gema : Kalo negatifnya menurut Gema, tar Yunny jadi ngerasa udah bisa, ngerasa Yunny udah lebih baik dan pintar dari orang lain. Ujung-ujungnya tar Yunny bisa ngerugiin diri

sendiri dan team karena kerja di bagian front office itu kerja sama team nya harus bagus. Hmm terus nanti kalo Yunny coba nanya - nanya ke tamu taunya tamunya ga suka sama pertanyaan yang Yunny tanyain. Ini solusi ada bagus sama jeleknya.

Yunny : Iyah sih yah Kak Gema nanti si tamu ngomel bahaya itu hehe. Terus, apakah Kak Gema ada saran atau masukan untuk saya mengenai masalah ini?

Gema : Ya, menurut Gema Yunny harus banyak bertanya informasi ke banyak orang, ke *team member* hotel, *trainee* yang lain, ke *supervisor* juga boleh, ke orang – orang yang udah berpengalaman. Terus kalo udah bertanya harus dipraktekin sesuai dengan isi *Hilton Value* yang *Now*. Hmm terus Yunny juga harus meningkatkan pengetahuan tentang cara penyampain saat berbicara dengan tamu, nadanya harus gimana, pinter cari topik dan baca situasi tamu. Saran Gema itu aja sih.

Yunny : Baiklah Kak Gema, nanti saya praktekin yah, *talk less do more* hehehe. Makasih banyak yah Kak Gema, maaf ngerepotin. Maksih saran dan masukannya. Makasih waktunya juga buat wawancara.

Gema : Iyah sama-sama. Kalo ada perlu apa-apa kontek Gema aja.