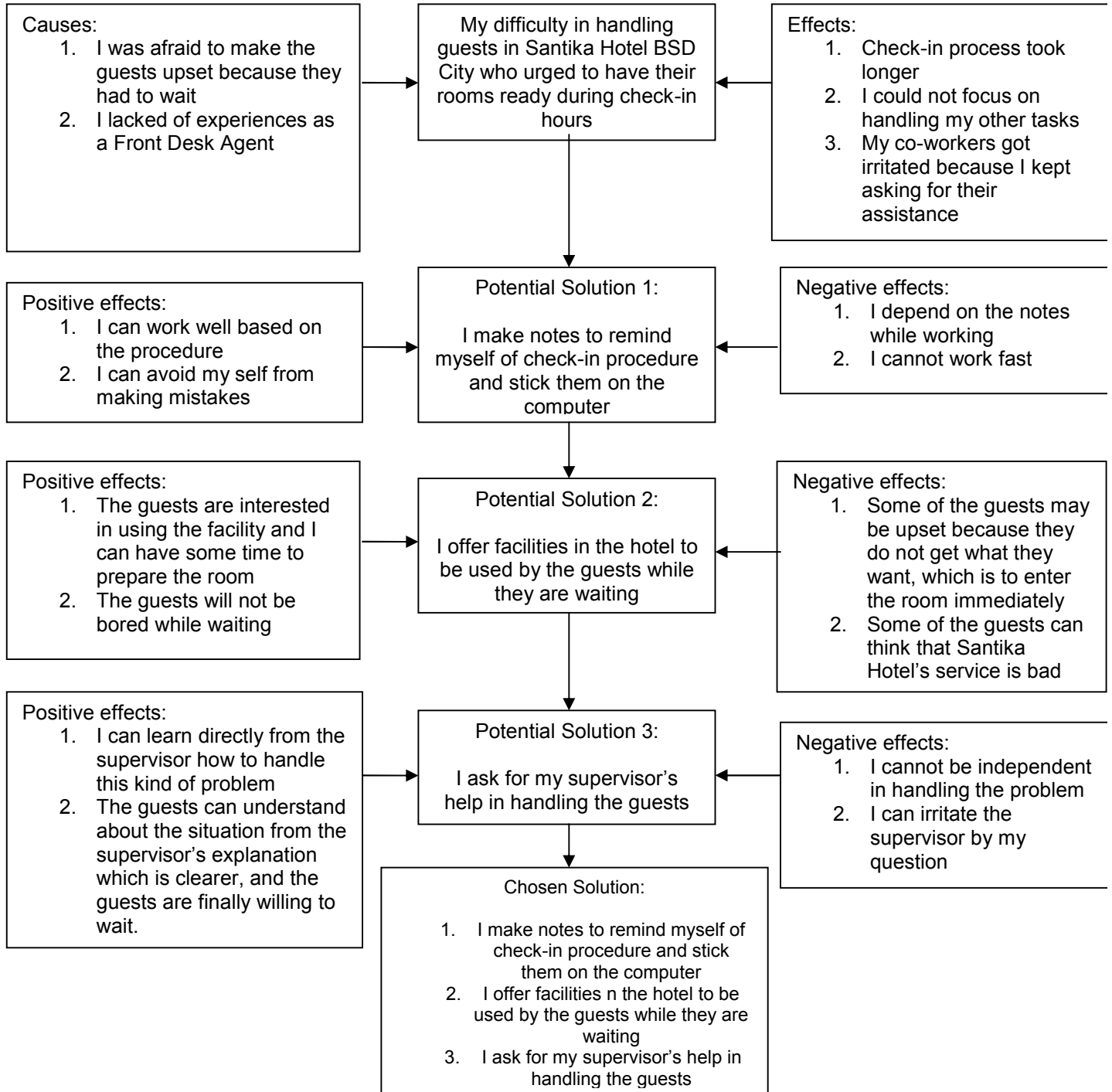


APPENDIX A

FLOWCHART



APPENDIX B

INTERVIEW QUESTIONS 1

Name of the interviewer : Mellisa

Name of the respondent : Jessica Nomietha

Day & Date of the interview : Sunday, October 14, 2012

Place of the interview : Square One Café, Teras Kota Mall BSD City

List of questions:

1. Berapa lama anda bekerja sebagai Front Desk Agent?
2. Apa saja kesulitan yang anda hadapi selama bekerja?
3. Apa anda pernah mengalami kesulitan ketika menghadapi tamu yang mendesak untuk mendapatkan kamarnya pada saat itu juga?
4. Menurut anda, apa yang menyebabkan anda kesulitan menghadapi tamu tersebut?
5. Apa yang biasanya anda lakukan ketika menghadapi tamu seperti itu?
6. Apa saja efek-efek negative/buruk dari kesulitan tersebut?
7. Apa kerugian dari kesulitan tersebut terhadap diri anda dan terhadap *front office* sendiri?

APPENDIX C

INTERVIEW QUESTIONS 2

Name of the interviewer : Mellisa

Name of the respondent : Yuli Dewi Syafiranti

Day & Date of the interview : Sunday, 04 November, 2012

Place of the interview : Staff's canteen, Santika Hotel BSD City

List of questions:

1. Berapa lama anda bekerja sebagai Front Desk Agent?
2. Apa saja kesulitan yang anda hadapi selama bekerja?
3. Apa anda pernah mengalami kesulitan ketika menghadapi tamu yang mendesak untuk mendapatkan kamarnya pada saat itu juga?
4. Apa saja tips dan solusi dari kesulitan tersebut?
5. Apa saja efek-efek negative/buruk dan efek-efek positive dari kesulitan tersebut?
6. Sejauh ini apa solusi-solusi tersebut berhasil mengatasi kesulitan yang anda alami?

APPENDIX D

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 1

Name of the interviewer : Mellisa
Name of the respondent : Jessica Nomietha
Day & Date of the interview : Sunday, October 14, 2012
Place of the interview : Square One Café, Teras Kota Mall BSD City

Mellisa : Selamat siang Jessica
Jessica : Selamat siang
Mellisa : Saya minta waktunya sebentar untuk wawancara ya?
Jessica : Iya, boleh
Mellisa : Anda sudah berapa lama menjadi Front Desk Agent di Hotel Santika BSD?
Jessica : Kurang Lebih sekitar setahun
Mellisa : Setahun, baik. Hmm, selama anda menjadi Front Desk Agent apakah anda pernah mengalami kesulitan dalam menghadapi tamu yang mendesak anda untuk mendapatkan kamar saat itu juga?
Jessica : Kalau dapat kesulitan sih sudah pasti ada beberapa tamu yang pasti saya merasa kesulitan dalam menghadapi tamu seperti itu sendiri
Mellisa : Hmm, menurut anda alasan apa yang membuat anda kesulitan dalam menghadapi tamu yang mendesak dalam mendapatkan kamarnya segera?
Jessica : Karna ka nada beberapa tamu yang datang sebelum waktunya jam *check-in*, sedangkan tamu-tamu yang *stay* juga suka pada *late check-out* jadinya *housekeeping* sendiri suka belum menyelesaikan kamar-kamar yang kotor dengan tepat waktu sehingga kadang kita merasa kurang *meng-handle* tamu dengan baik

Mellisa : Ohh, baik. Ketika anda melayani tamu seperti itu, yang mendesak, dan ketika anda menginformasikan bahwa kamarnya belum siap, apakah anda ada rasa takut atau gak enak karna tamu tersebut harus menunggu?

Jessica : Kalau rasa tidak enak dan takut sih sudah pasti karena kita sebagai *hotelier*, sebagai *frontliner* juga itu diwajibkan memberikan pelayanan yang terbaik dalam melayani tamu. Apabila kita tidak dapat memberikan apa yang tamu inginkan pada saat itu juga, saya sendiri suka merasa kadang kita sedikit failed sebagai *hotelier* dalam memberikan *service* yang bagus untuk mereka.

Mellisa : Dan untuk efek-efek yang anda dapat ketika mengalami permasalahan seperti itu, efek negative apa yang anda dapat?

Jessica : Yang pasti yang pertama, yang mestinya proses *check-in* hanya memakan waktu kurang lebih 3-5 menit, jadi molor lebih lama karna kita harus *meng-contact housekeeping* terlebih dahulu, menanyakan kamarnya sudah siap atau belum, kemudian kita harus memberikan pengertian ke tamunya, sehingga terkadang membuat antrian dan membuat proses *check-in* menjadi lebih lama. Dan juga, membuat kita tidak focus dalam melakukan pekerjaan selanjutnya karena antrian tamu tersebut.

Mellisa : Hmm, baik. Jadi, selain proses *check-in* menjadi lebih lama, antrian tamu dan lain-lain membuat anda menjadi tidak focus dalam melakukan kegiatan setelahnya?

Jessica : Iya

Mellisa : Baik, terima kasih Jessica untuk waktunya

Jessica : Sama-sama

APPENDIX E

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW 2

Name of the interviewer : Mellisa
Name of the respondent : Yuli Dewi Syafirani
Day & Date of the interview : Sunday, 04 November, 2012
Place of the interview : Staff's canteen, Santika Hotel BSD

Mellisa : Selamat sore mbak Dewi, aku mau nanya tentang tips-tips sama pengalaman mbak Dewi selama kerja jadi Front Desk Agent nih, boleh kan? Hehe

Dewi : Halo silahkan saja lha, boleh kok

Mellisa : Jadi aku mau Tanya, selama bekerja jadi FDA, mbak Dewi pernah mengalami kesulitan dalam menghadapi tamu yang mendesak mbak Dewi untuk dapet kamar gak?

Dewi : Tentu saja iya, Cha. Karena kan ada banyak jenis tamu yang berbeda, dan kalau dapat tamu yang terburu-buru atau maksa dapetin kamarnya saat itu juga, saya suka kebingungan dan bahkan suka diam-diam ngasih kamar nya begitu saja supaya cepat selesai urusannya.

Mellisa : Iya bener banget mbak, apalagi kalau tamunya datang sebelum jam check-in itu bikin ribet. Nah, kalau mbak Dewi sendiri punya tips atau solusi supaya gak ngelakuin kesalahan lagi gak? Misalnya supaya gak ngasih kamar ke

tamu gitu aja, sedangkan hal seperti itu kan melanggar prosedur check-in

Dewi : Jadi saya itu setiap hari bawa catetan buku kecil yang isinya itu tentang prosedur check-in dan check-out sama tentang urutan pekerjaan yang harus saya lakukan tiap harinya terus saya taruh di meja. Jadi catetan itu mengingatkan saya akan hal-hal yang harus dan tidak boleh saya lakukan selama jam kerja.

Mellisa : Oh gitu ya mbak, bener juga ya jadi ada pedomannya. Terus sampe sejauh ini pekerjaan mbak Dewi gimana? Terbantu?

Dewi : Sangat terbantu sih sebenarnya, jadi saya pasti menyempatkan diri untuk membaca catetan itu dulu tiap lagi tugas jadi kan saya sendiri diingatkan untuk bertugas sesuai prosedur dan terhindar dari kesalahan yang biasanya terpaksa ngasih kamar langsung ke tamu. Yah, istilahnya pekerjaan saya berjalan jadi mulus sesuai prosedur hotel

Mellisa : Ohh begitu ya mbak, terus kalo kayak gitu ada efek buruk nya gak sih?

Dewi : Hmm efek buruk ya, paling sih jadi ketergantungan ngeliat catetan itu, terus kadang juga jadi suka lambat dan kebingungan pas ngelayanin tamu nya Cha

Mellisa : Terus mbak, kalo misalnya ngadepin tamu yang maksa dapetin kamarnya saat itu juga, ada tips lain gak supaya menghindari kesalahan-kesalahan yang bakal kejadian?

Dewi : Kalau kayak gitu sih mau gak mau kita harus meminta tamu untuk nunggu ya, biasanya saya kasih *welcome drink*. Tapi kalau probabilitas kamar *ready* nya masih lama, saya tawarin fasilitas hotel kayak ngasih free tiket nonton di blits megaplex atau voucher diskon karaoke di Zing.

Mellisa : Oh iya bener banget mbak jadi tamu punya kegiatan selama menunggu kan

Dewi : Iya tamu-tamu jadi tertarik buat nonton di mall sebelah & gak bosan selama menunggu, selain itu saya kan jadi punya waktu lebih lama buat mempersiapkan proses siapnya kamar hehehe

Mellisa : Wah boleh banget tuh tips nya kalau misalkan saya dapet tamu yang mendesak untuk dapetin kamarnya dan ternyata belum siap, saya kasih aja tiket blitz atau voucher karaoke nya hehehe

Dewi : Iya bener banget cha hehe jitu kok jurusnya hehehe

Mellisa : Terus mbak ada efek buruknya lagi gak selama mbak ngasih voucher-voucher dari hotel ke tamu?

Dewi : Hmm apa ya.. biasanya ada tamu yang malah jadi marah dan kesel karna gak dapetin kamarnya saat itu juga. Sedangkan sebagai front office itu harusnya kita kan melayani apa keinginan tamu.

Mellisa : Kalau efek negatif selain itu ada lagi gak mbak selain tamu nya jadi kesel/marah?

Dewi : Hmm palingan ya yang paling gawat kalau misalnya tamu jadi mikir Santika itu gak konsisten dan gak bagus prosedur check-in nya terus mereka jadi nge-black list hotel ini

Mellisa : Wah itu beneran kejadian mbak?

Dewi : Iya, suka ada tamu yang marah-marah bilang hotel ini pelayanannya buruk dan sejauh ini yang marah-marah itu gak pernah dateng kesini lagi

Mellisa : Gawat juga ya mbak.. ternyata jadi Front Desk Agent itu resiko dan beban mental nya besar juga ya hehehe

Dewi : Iya namanya tiap pekerjaan pasti ada resiko masing-masing kan Cha hehehe

Mellisa : Ada dua pertanyaan terakhir nih mbak dewi hehe jadi kan salah satu potential solution dari problem TA saya itu meminta bantuan dari supervisor ketika kesulitan menghadapi tamu, kalau menurut mbak dewi sebagai

seorang Front Desk Agent senior, efek positif dan negatif nya apa saja ya?

Dewi : Yang pasti sih kalau kamu meminta bantuan supervisor, ke mbak Mega atau kak Acep misalnya, yang pasti masalah kamu jadi ke-handle dan kamu bisa belajar cara mereka melayani menghadapi tamu-tamu yang suka buru-buru dapetin kamarnya Cha.

Mellisa : Wah iya bener banget mbak hehe terus kalau efek negatif nya sendiri?

Dewi : Mungkin jeleknya tuh kamu jadi ketergantungan dan gak mandiri ya kalau terus-terusan meminta bantuan temen kerja kamu, ya bisa aja mereka jadi risih kesel kalau di minta bantuan terus-terusan apalagi mereka kan umurnya jauh lebih tua hahaha

Mellisa : Iya bener banget mbak jadi mesti hati-hati ya kalo minta tolong ke atasan hehe. Hmm segini aja sih pertanyaan-pertanyaan saya seputar pengalaman mbak Dewi selama kerja hehe maaf ya merepotkan dan mengganggu

Dewi : Gak apa-apa Icha, sering-sering mampir kesini ya kalau lagi di BSD

Mellisa : Pasti mbak! Makasih ya mbak sekali lagi hehe

Dewi : Sama-sama Icha! Sukses Tugas Akhirnya!

APPENDIX F

HOTEL CHECK-IN PROCEDURE

The following is the *check-in* procedure in Santika Hotel BSD City as stated in front Desk Agent guidance:

1. Menyapa tamu dengan ramah, tanyakan apa tamu tersebut sudah reservasi atau belum.
2. Jika sudah, minta kartu identitas tamu (KTP, SIM atau Pasport).
Lalu tanyakan kepada tamu apakah tamu tersebut ingin menginap di kamar yang *view* ke arah mall atau *street view*. Persiapkan *Registration card* dan tanyakan *method payment*. Setelah selesai, berikan kunci kamar dan minta bantuan *doorman* atau *doorgirl* untuk mengantarkan tamu ke kamar.
3. Untuk tamu yang belum reservasi, lakukan cara yang sama seperti tamu reservasi ketika *check-in*. Yang perlu diperhatikan adalah masukan data tamu tersebut ke *walk-in guest*.
4. Jika kamar belum tersedia, jelaskan kepada tamu bahwa mereka harus menunggu sebentar. Berikan *welcome drink* atau tawarkan fasilitas hotel. Dahulukan tamu reservasi dan jangan memberikan kamar yang sudah di *reserved* untuk tamu *walk-in*.