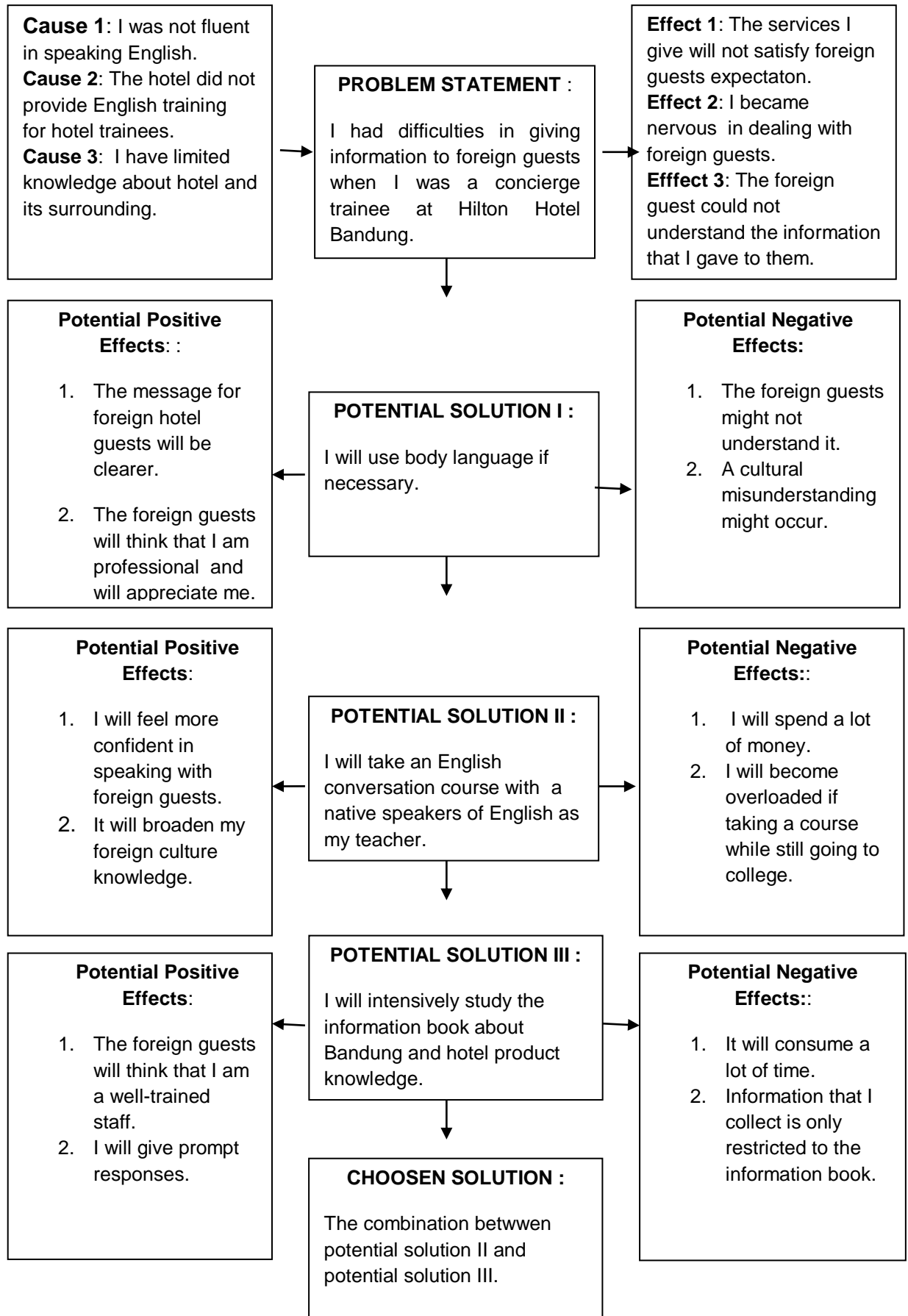


APPENDIX : A

FLOWCHART



APPENDIX: B

THE INTERVIEW QUESTIONS

1. How long you have been working as a concierge at Hilton Hotel Bandung?
2. In your opinion, are job of the concierge hard to do?
3. Do you have any difficulties in communicating with foreign guests?
4. If yes, do you have any tips in handling that kind of situation?
5. Do you have any difficulties in giving information to foreign guests?

APPENDIX : C

THE TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of Interviewer	: Amelia Kurniawan
Name of respondent	: Gema Guna Buana
Day & date of interview	: Sunday, 30 September 2012
Place of interview	: Kantin Saparakanca, Hilton Hotel Bandung

Amel : Halo,ka Gema. Makasih yah uda bersedia di interview, bantuin tugas akhir saya.

Gema : Iya sama-sama Amel. Sok hayu atu dimulai, Gema cuma bisa setengah jam disini, harus cepet balik lagi ke depan, takut ga ada orang.

Amel :Okeh, langsung aja yah. Ka Gema udah berapa lama kerja sebagai concierge di Hilton?

Gema : Hmm.. Gema disini uda 2 tahun lebih, kira-kira itu masuk sekitar bulan July tahun 2010.

Amel : Oh, lama juga yah ka Gema. Terus menurut ka Gema sendiri, pekerjaan concierge itu berat ga?

Gema : Sebenarnya pekerjaannya itu ga berat, Cuma tanggung jawab kita bawa itu menurut ka Gema cukup besar yah. Hilton kan uda, ada di seluruh dunia terus termasuk hotel internasional bintang 5 sebagai staff nya kan berarti kita harus kasih servis hotel yang sepadan. Terus concierge itu sebagai first impressionnya tamu yang dateng kesini, mau kita lagi bad-mood, berantem sama pacar, lagi sedih, sebisa mungkin harus tersenyum dan kasih pelayanan yang terbaik.

Amel : Terus ka Gema sendiri ngerasa kesulitan ngga kalo harus ngehadepin tamu asing?

Gema : Ngehadepin gimana maksudnya?

Amel : Kaya berkomunikasi sama mereka gitu. Kan pasti harus pake bahasa Inggris.

Gema : Oh, dulu awal-awal kerja sih iya, tapi sekarang uda mulai terbiasa.

Amel : Nah itu,ka. Kemarin waktu aku magang disini, aku paling takut kalau harus komunikasi sama bule. Ka Gema punya tips apa ngga buat ngadepin situasi kaya gitu?

Gema : Hmm.. Asal kita berani sebenarnya, pasti bisa. Bule itu ga terlalu mentingin grammar, yang penting kita ngomong, dia bisa ngerti. Gema waktu pertama kali masuk sini, Inggrisnya kacau balau, parah lah. Tapi Gema niat gitu buat belajar, buat berani, jadi kalau ngeliat bule dateng Gema berusaha ga takut, malah Gema datengin, diajak ngobrol, pede aja, padahal Inggris Gema kacau balau.

Amel : Hahaha. Pertanyaan selanjutnya yah ka Gema. Kan tugas concierge itu berkaitan sama penyediaan informasi seputar

Bandung, restorannya, tempat rekreasinya, jadwal kereta api. Ka Gema pernah merasa ngga kesulitan dalam memberikan informasi tersebut? Terutama ke tamu asing.

Gema : Iya. Soalnya kan informasi itu update terus yah, kadang malah tamu hotel yang lebih tau daripada Gema, kaya restoran baru di Bandung. Tapi ya sebisa mungkin kita harus bantu mereka. Kalau Gema ga tau tentang informasi yang tamu tanya biasanya Gema langsung tanya sama staff lain, ke concierge lain, ke operator Magic atau langsung ke tempat yang bersangkutan juga bisa.

Amel : Bukannya lebih baik langsung cari dari buku informasi yang ada di hotel yah?

Gema : Dulu ka Gema malah pernah salah kasih informasi ke tamu asing gara-gara ngikutin buku. Dia mau reservasi restoran sendiri lewat telpon, dia tanya nomor telponnya ke Gema, Gema kasih. Taunya nomor telpon restoran itu uda ganti. Dia balik lagi nyariin ka Gema katanya no telponnya salah, untung dia nya ga marah. Jadi buku informasi kadang ga lengkap, Mel, ga terlalu update. Baca buku informasi menurut ka Gema sih kurang efektif, butuh waktu lama. Mending langsung tanya sama staff lain.

Amel : Oh, ngerti-ngerti. Untung yah bule nya ga marah, hahaha. Makasih yah ka Gema uda bagi pengalaman.

Gema : Sama-sama, Amel. Uda beres ini? ga ada pertanyaan lagi?

Amel : Hahaha, ga ada ka Gema, udah cukup. Terima kasih yah.

Gema : Kembali kasih.



TBI Paskal

Class Information & Prices 2012

www.tbi.co.id

Course	Teacher Type	Intensity	No. Hours per week	No. Days per week	Days & Times	Fee per cycle	Levels	Course Length	Fee per Course
Global English Conversation	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	3 hrs	2 days a week	Mon & Wed / Mon & Thu Tue & Thu / Wed & Fri 16:00 - 17:30 / 17:45 - 19:15	Rp 470,000	1+	5 Cycles	Rp 2,350,000
	Combo 50/50 NS/NNS					Rp 575,000		20 Weeks	Rp 2,875,000
	NNS					Rp 400,000		60 Hours	Rp 2,000,000
	NS					Rp 715,000			Rp 3,575,000
Business Communication	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	3 hrs	2 days a week	TBA	Rp 470,000	2+	5 Cycles	Rp 2,350,000
	Combo 50/50 NS/NNS					Rp 575,000		20 Weeks	Rp 2,875,000
	NNS					Rp 400,000		60 Hours	Rp 2,000,000
	NS					Rp 715,000			Rp 3,575,000
Play Group (3-4 years)	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	1 hr	1 day a week	Saturday 09:30 - 10:30	Rp 200,000		7.5 Cycles	Rp 1,500,000
	NNS					Rp 155,000		30 Weeks	Rp 1,162,500
Children C0 - 5-6 y.o C1 - 7-9 y.o C2 - 10-11 y.o	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	2 hrs	2 days a week	Mon & Wed / Tue & Thu / Wed & Fri 13:30 - 14:30 14:45 - 15:45 Wednesday / Friday 14:45 - 17:00 Monday / Saturday 13:30 - 15:45 Wednesday 14:00 - 16:15 Saturday 08:30 - 10:45 11:00 - 13:15	Rp 380,000	1+	7.5 Cycles	Rp 2,850,000
	Combo 50/50 NS/NNS					Rp 480,000		30 Weeks	Rp 3,600,000
	NNS		Rp 320,000	60 Hours		Rp 2,400,000			
	NS		Rp 575,000			Rp 4,312,500			
Teenagers 1 (12-14 years)	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	2 hrs	1 day a week	Friday 14:45 - 17:00 Saturday 09:45 - 12:00 12:15 - 14:30 13:30 - 15:45	Rp 380,000	1+	7.5 Cycles	Rp 2,850,000
	Combo 50/50 NS/NNS					Rp 480,000		30 Weeks	Rp 3,600,000
	NNS					Rp 320,000		60 Hours	Rp 2,400,000
	NS					Rp 575,000			Rp 4,312,500
Teenagers 2 (12-14 years)	Combo 25/75 NS/NNS	Regular	3 hrs	2 days a week	Wed & Fri 16:00 - 17:30	Rp 470,000	1+	5 Cycles	Rp 2,350,000
	Combo 50/50 NS/NNS					Rp 575,000		20 Weeks	Rp 2,875,000
	NNS					Rp 400,000		60 Hours	Rp 2,000,000
	NS					Rp 715,000			Rp 3,575,000



TBI Paskal

Class Information & Prices 2012

www.tbi.co.id

Course	Teacher Type	Intensity	No. Hours per week	No. Days per week	Days & Times	Fee per cycle	Levels	Course Length	Fee per Course
TBI Introduction Course for the TOEFL® Test	Combo 50/50 NS/NNS	Regular	3 hrs	2 days a week	TBA	Rp. 590,000	2 - 4	4 Cycles 16 weeks 48 Hours	Rp 2,360,000
	Combo 25/75 NS/NNS	Accelerated	4 hrs	3 days a week	TBA	Rp 705,000		3 Cycles 12 weeks 48 Hours	Rp 2,115,000
TBI Int'l Exam Preparation Course for TOEFL® Test	Combo 50/50 NS/NNS	Regular	3 hrs	2 days a week	TBA	Rp 590,000	5+	5 Cycles 20 Weeks 60 Hours	Rp 2,950,000
	Combo 25/75 NS/NNS	Accelerated	5 hrs	3 days a week	TBA	Rp 705,000		3 Cycles 12 Weeks	Rp 2,115,000
	Combo 67/33 NS/NNS		5 hrs	3 days a week	TBA	Rp 855,000		60 Hours	Rp 2,565,000
TBI Int'l Exam Preparation Course for the IELTS™ Test	Combo 67/33 NS/NNS	Accelerated	5 hrs	3 days a week	TBA	Rp 855,000	5+	3 Cycles 12 Weeks	Rp 2,565,000
	Combo 20/80 NS/NNS				TBA	Rp 705,000		60 Hours	Rp 2,115,000

Free Placement Test: Monday 09:00 - 16:00; Tuesday to Friday 09:00 - 18:00

Registration Fee: Rp 250.000 for new students (non-refundable and non-transferrable).

Note:

NS = Native speaker; NNS = Non-native speaker

If non-active at TBI for more than 6 months, they must resit a placement test and pay full registration.

Fees include all learning materials for as long as you study at TBI, free internet access and use of study center.

1 Cycle + 4 Weeks

TOEFL® is a registered trademark of Educational Testing Service (ETS).

The TBI Int'l Exam Preparation Course is not endorsed or approved by ETS.

The Int'l Exam Preparation Course at TBI is not endorsed or approved by test administrators of IELTS or Cambridge ESOL Exams.

Paid course fees are non-refundable

The British Institute
Paskal Hyper Square B 49-50
Jl. Pasir Kaliki 25-27 Bandung
Tel. 86060940 / Fax. 86060773