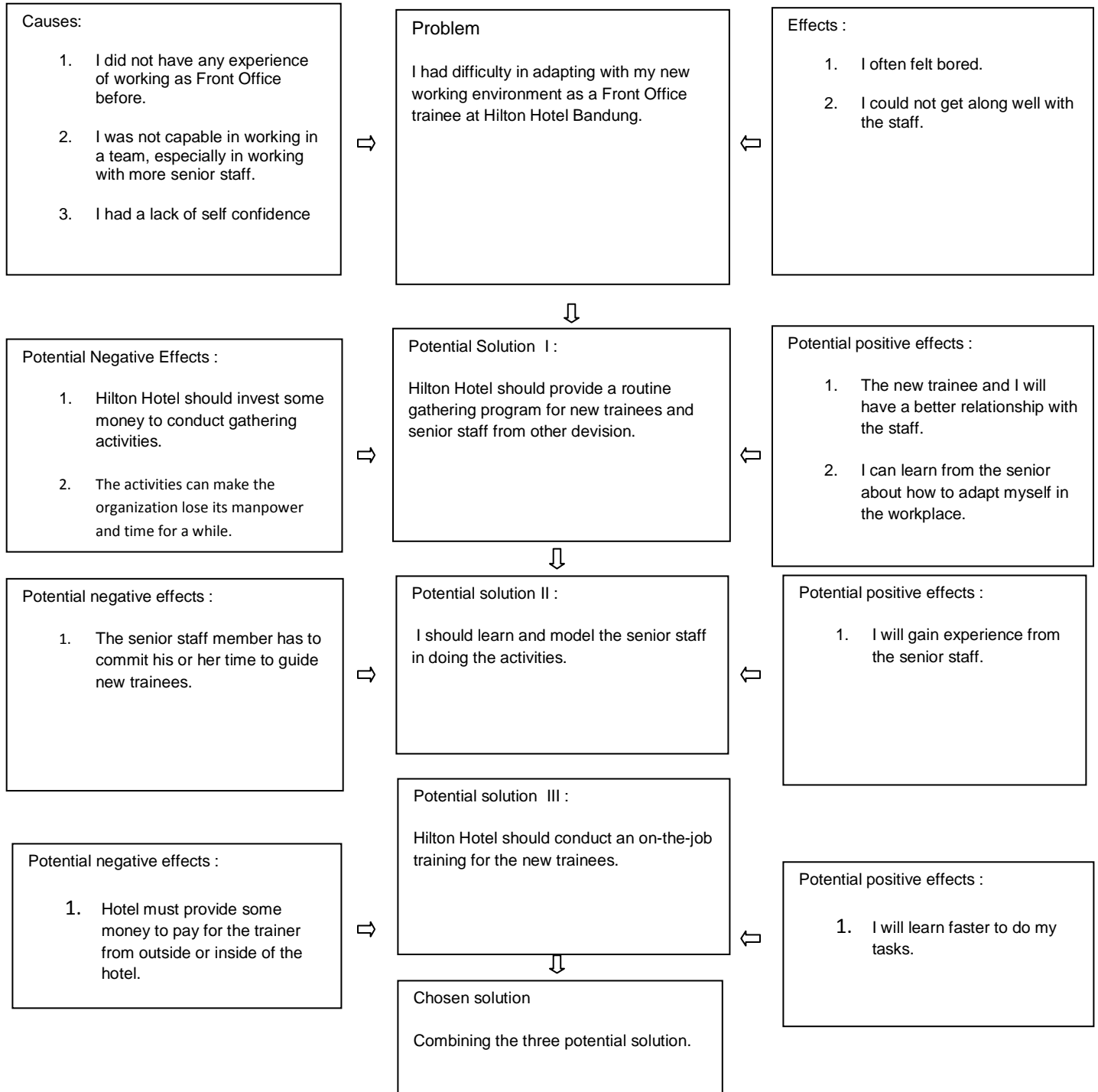


FLOWCHART



APPENDIX B

TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of Interviewer : Glorya Putri
Name of Respondent : Rizar (Supervisor in Magic Department)
Date of Interview : 05 January 2012

Glorya : Selamat siang bang, saya ingin bertanya, mengenai masalah apa yang ada dalam pekerjaan sebagai seorang Front Office. Boleh minta informasi mengenai pengalaman abang dalam lingkungan pekerjaan ini? Terutama dalam berurusan sama Trainee baru?

Rizar : Mm... masalah, ada berbagai macam masalah, dan ada banyak juga situasinya.

Glorya : Kalau begitu apa yang paling sering dialami oleh abang?

Rizar : Yah... kalau yang paling sering dialami itu, kebanyakan trainee kan orang baru, masalahnya mereka masih belum mengerti seperti apa sih caranya kerja...

Glorya : Oh begitu? Wah kalau terjadi masalah seperti itu, menurut

abang penyebabnya apa?

Rizar : Hmm, karena sebagian besar baru lulus, jadi mereka masih belum punya gambaran, seperti apa sih caranya kerja sebagai seorang Front Office, gitu....

Glorya : Oh begitu?

Rizar : Iya, jadi banyak dari mereka yang sering salah dalam kerja, ada yang melakukan hal-hal yang ga sopan juga di lingkungan Front Office, jadinya nggak enak juga buat kitanya.

Glorya : Oh iya bang? Kira-kira selain karena sebagian besar baru lulus, ada masalah lagi nggak yang biasa abang temuin?

Rizar : Kalau yang biasa kita lihat itu, biasanya anak-anak baru itu masih belum biasa kerja sama-sama. Maksudnya, mereka masih belum bisa disuruh ini itu, terutama kalo kita harus kerja barengan. Sebagian besar lebih senang sibuk sendiri-sendiri

Glorya : Kalau mereka begitu, apa akibatnya bang?

Rizar : Banyak masalahnya, sebagian besar kerjaan jadi harus terus diawasi, kalau nggak ya nggak selesai. Kalau nggak, nanti dari bagian lain mereka pada protes, dibilang kerjanya lambat lah, dibilang nggak bisa ngikutin flow, dan lain-lain

Glorya : Apa itu sering terjadi bang?

Rizar : Yah, kadang-kadang ada aja, yang kasihan harus ngelayanin konsumen, jadinya agak lama, bahkan nggak dikit yang marah-marah ke kita

mengenai ini. Nah ya itu, terkadang staff trainee-nya bande-bandel, jadi mereka nggak bisa diatur atau dibilangin, pada akhirnya dimarahin sama customer

Glorya : Maksudnya abang, nggak mau diatur?

Rizar : Terkadang kalau kami menyampaikan apa-apa, mereka masih nggak mau menurut, jadi kadang dianggap angin lalu saja, padahal terkadang penting. Nah setelah dimarahin, jadi mereka baru tahu bagaimana harusnya, gitu lho...

Glorya : Dan itu sering terjadi bang?

Rizar : Bukan sering lagi, tiap hari ada saja, yang mungkin bisa disebut learning curve atau pemebelajarnya juga buat trainee, terkadang kami juga yang senior masih seperti itu, jadi wajar saja.

Glorya : Oh iya bang, mm... kalau abang sendiri merasa trainee yang baru masuk itu seperti apa?

Rizar : Kalau dari pengalaman saya pribadi itu serba salah, maksudnya mau ini itu takut salah, takut gimana, gitu... tapi setelah belajar sebulan dua bulan, biasanya sudah bisa dan nggak banyak salah lagi.

Glorya : Oh begitu baik, terima kasih ya bang, maaf sudah mengganggu, selamat siang bang.

Rizar : Oh tidak apa-apa. Sama-sama.. Selamat siang juga, selamat beraktivitas.