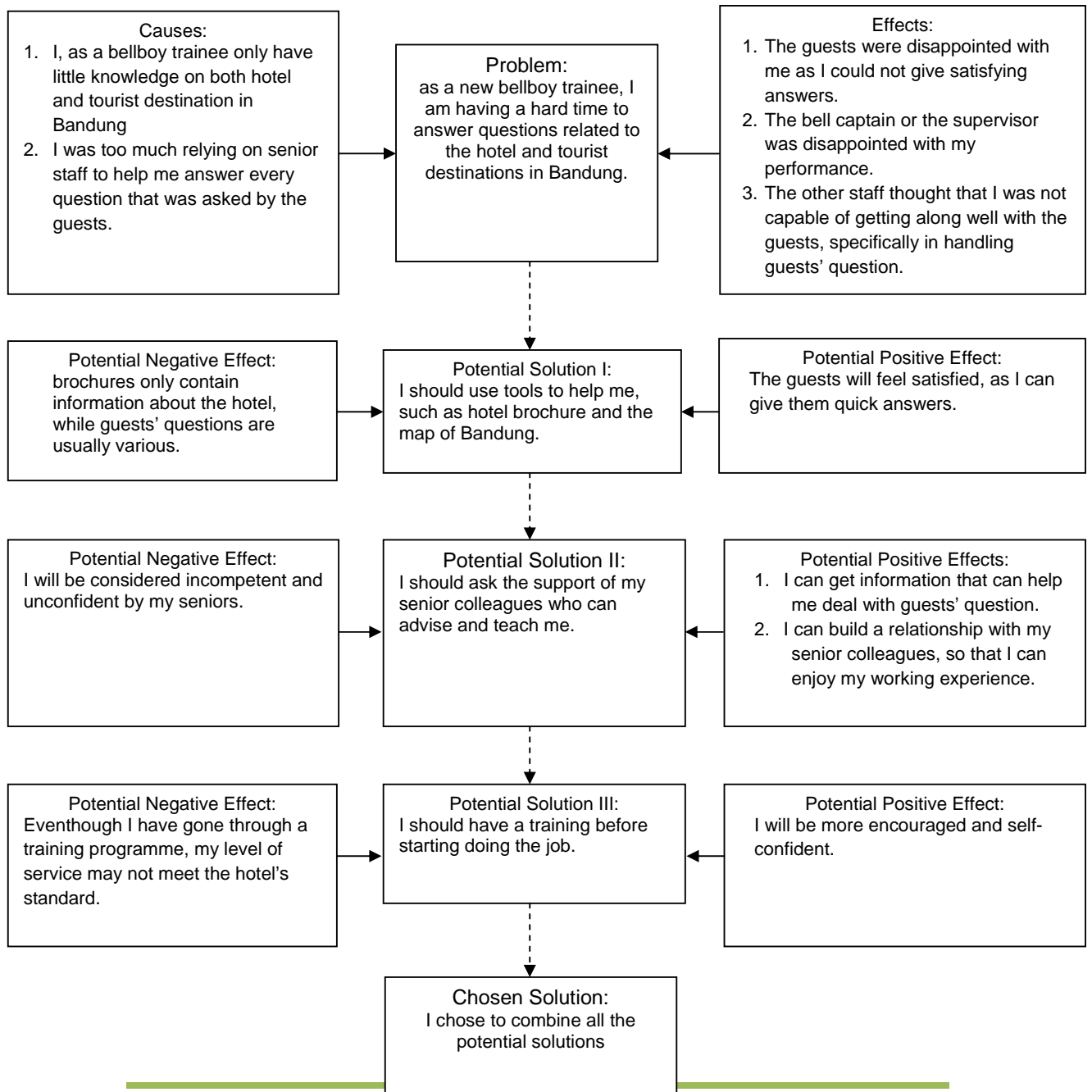


APPENDIX A: FLOWCHART



APPENDIX B : TRANSCRIPTION OF THE INTERVIEW

Name of interviewer : Paul Tambahani

Name of respondent : Rifky Safari

Day & Date of interview : Monday, September 30, 2012

Place of interview : Back office, Novotel Hotel Bandung

Paul : Selamat siang Pak Rifky.

Pak Rifky : Siang juga Paul.

Paul : Saya ingin bertanya beberapa hal mengenai bellboy nih Pak.

Pak Rifky : Silahkan.

Paul : Saya langsung saja bertanya yah Pak. Menurut bapak, seberapa pentingkah peran Bellboy di dalam hotel ?

Pak Rifky : Semua departemen di hotel itu punya tugas masing-masing yah. Kita di front office khususnya di concierge ini, sangat erat sekali berhubungan dengan para tamu. Mulai dari tamu check-in hingga check-out, kita sebagai bellboy sangat diharapkan untuk dapat memenuhi semua kebutuhan tamu tersebut.

Paul : Baik, untuk pertanyaan kedua nih pak, saya yang

sebelumnya tidak punya latar belakang pendidikan hotel dan hanya bermodalkan kemampuan berbahasa Inggris ini, cukup sering kebingungan nih Pak dalam melayani pertanyaan dari tamu hotel. Kemudian saya mulai meminta bantuan dari staff bellboy yang lain untuk membantu. Apakah itu dinilai baik ataukah jelek ?

Pak Rifky : Oh untuk itu tidak perlu khawatir ul, selama masa training yang lalu kan, kita dilatih untuk siap menghadapi berbagai masalah yang bisa saja muncul setiap saat. Kalau kamu memang butuh bantuan itu wajar saja lah. Hanya perlu diingat, ya tidak baik juga yah kalau terlalu sering meminta bantuan ke staff lain, mereka juga itu kan punya tugas yang lain juga yah.

Paul : Begitu yah Pak, kemudian untuk status saya yang training ini, apakah dibedakan statusnya dengan staff yang lain nih Pak ?

Pak Rifky : Hahaha, boleh saja kamu itu anak training tapi kalau kamu kerjanya bagus kan tidak menutup kemungkinan suatu hari nanti kamu bisa jadi daily worker atau bahkan bisa jadi staff tetap di sini kan ul. Tapi ada satu hal yang musti saya ingatkan yah ul, terkait dengan staff training, tidak hanya di front office tapi juga di departemen-departemen yang lain juga, setiap anak training itu punya tanggung jawab yang sama dengan staff yang lain. Walaupun training, tapi

tetap harus bisa menjalankan semua daily job yang sudah ditentukan.

Paul : Penjelasan yang super sekali nih pak. Terima kasih untuk waktu dan kesediaanya yah pak sudah mau diwawancara.

Pak Rifky : Oh sama-sama yah ul, semoga cepet beres kuliah nya yah.

Paul : Iya, terima kasih pak.