

## APPENDIX

### Questions and answers of interview

1. Sudah berapa lama Anda bekerja di hotel ini dan menjadi resepsionis?  
saya sudah bekerja sebagai resepsionis selama 1.5 tahun
2. Apa yang memotivasi Anda untuk menjadi seorang resepsionis?  
Karena saya sudah lama bekerja di dunia pelayanan, baik digereja maupun di organisasi sehingga saya tertarik menjadi resepsionis yang bertugas melayani semua tamu dengan maksimal yang ingin menginap di hotel.
3. Ada berapa bagian respionis di hotel ini?  
Untuk resepsion di agrowisata salatiga, departementnya bernama front office jadi kami belum ada bagian-bagian terstruktur jadi di semua petugas yang ada di front office itu juga bisa bertugas sebagai resepsion, bisa bertugas sebagai kasir, bisa bertugas sebagai bellboy, bisa sebagai operator telepon, sehingga kami bisa bekerja dengan tanggungjawab yang banyak karena sementara belum ada plottingan dibagian masing-masing.
4. Apa tugas Anda sebagai seorang resepsionis?  
Tugas saya sebagai Resepsionis disini adalah pusat semua informasi mengenai agrowisata salatiga baik itu produk maupun informasi aset sehingga harus bisa dikuasai, harus bisa menjaga tamu ketika mereka beraktivitas selama di hotel dan kami adalah tempat untuk berkomunikasi dan berkoordinasi langsung sehingga kami dapat kontek langsung dengan tamu dan melayani dengan cepat termasuk check-in dan check-out
5. Menurut Anda bagaimana sikap seorang resepsionis pada saat berhadapan dengan tamu?  
Ada istilah tamu adalah bos, jadi resepsion harus mempunyai sikap gest oriented, sikap profesional, tulus, ikhlas dengan tamu apapun semua permintaan mereka sehingga mereka dapat melakukan kegiatan mereka dengan lancar, termasuk personaliti resepsion harus memiliki bahasa yang baik, halus, tata cara kemudian sikap prilaku yang benar
6. Apa suka dan duka menjadi seorang resepsionis?  
Sukanya kita banyak melayani tamu sehingga kita banyak koneksi dan juga banyak kenalan, untuk dukanya ketika kita tidak dapat memenuhi permintaan tamu dengan baik sering kali tamu komplain sehingga kami merasa gagal untuk menjalankan tugas kami
7. Pengalaman apa yang menarik selama menjadi seorang resepsionis?  
Pengalaman sangat banyak masalah komplain, seperti contoh tentang masakan karena setiap orang punya selera rasayang berbeda, tentang

standar ruang meeting yang tidak sesuai maupaun standar ruang kamar hotel yang kurang luas, dan juga harga kamar yang tinggi. Tetapi semua itu baik untuk kami karena bisa menjadi masukan manajemen kami untuk menjadi lebih baik

8. Hal-hal apa saja yang harus dilakukan di luar job description?  
Membuat registrasi tamu, memasukan data tamu dalam laporan, menghitung dan bertanggung jawab semua transaksi di hotel
9. Skill seperti apa yang harus dimiliki oleh seorang resepsionis?  
Seorang resepsionis harus mempunyai kepribadian yang baik, grooming yang baik, greeting yang benar, penampilan yang baik, kemampuan untuk berbahasa inggris, mengoperasikan komputer, dapat berkomunikasi dengan baik, dapat menguasai semua materi tentang hotel sehingga apabila ada komplain dari tamu kami bisa mengasih solusi
10. Kualitas resepsionis yang bagaimana yang sesuai di hotel?  
Resepsionis yang berkualitas menurut saya adalah harus bisa mengerti dan memahami tentang hotel, jadi kami harus bisa dipihak tamu sehingga tamu bisa merasa nyaman. Tamu biasa mendapatkan pelayanan yang baik dan tamu bisa pulang dengan puas
11. Apakah kekuatan dan kekuasaan itu dapat membantu pekerjaan Anda?  
Sebutkan contoh dan manfaatnya!  
Kekuasaan resepsionis adalah dapat menempatkan posisi tamu dengan benar dan membatasi untuk mengarahkan tamu atau mengarahkan petugas lain pada posisinya masing-masing dan juga kami dapat memberikan discond fasilitas yang ada di hotel. Untuk kekuatannya sendiri kami langsung guest kontak sehingga tamu lebih percaya pada resepsionis dan untuk contoh ketika tamu memesan makanan atau out bound tamu pasti langsung kontak ke resepsionis dan resepsionis dapat memberikan perintah kepada karyawan untuk dapat mempersiapkan semua keperluan sesuai dengan keinginan tamu
12. Bagaimana dengan pemakaian bahasa Inggris sebagai media komunikasi?  
Bahasa inggris adalah satu kualifikasi yang harus dimiliki sebagai seorang resepsionis tetapi di Agrowisata Salatiga kebanyakan tamu lokal jadi untuk bahasa inggris jarang sekali digunakan malah kebanyakan bahasa jawa kromo halus. Agrowisata salatiga juga mempunyai tamu asing dari berbagai negara tetapi hanya 1 tahun sekali dalam event dan terkadang tamu asing itu dapat menggunakan bahasa indonesia. Jadi pemakaian bahasa inggris belum digunakan secara maksimal, tetapi jika ada tamu asing datang ataupun telepon dan tidak bisa menggunakan bahasa indonesia kami tetap melayani dengan bahasa inggris.

13. Apa kesulitan Anda dalam menggunakan bahasa Inggris sebagai media komunikasi di hotel ini?

Kesulitannya karena bahasa Inggris jarang digunakan untuk tamu terkadang kami lupa arti kata itu sendiri, masalah greeting dengan tamu terkadang masih lupa.

14. Apa yang membuat Anda jadi tertarik bekerja di hotel ini?

Agrowisata Salatiga menurut saya adalah tempat yang luar biasa, tempat ini memiliki view yang bagus yang mungkin tidak dimiliki oleh hotel-hotel lain di Salatiga. Di hotel ini juga memiliki banyak potensi yang bisa saya gali dan saya kembangkan kepada tamu yang datang sehingga tamu dapat antusias dengan pemandangan, kesejukan dan semua fasilitas yang kami miliki disini.

15. Tanggungjawab apa yang penting dalam pekerjaan Anda?

Sebagai karyawan bertanggung jawab untuk dapat memberikan yang terbaik di perusahaan dan sebagai resepsionis melakukan yang terbaik bagi tamu, memberikan kenyamanan dalam pelayanan.

16. Sebutkan beberapa tantangan terbesar dalam pekerjaan Anda?

Tantangan yang besar bagi kami ketika kami menemui tamu dengan standar tinggi, seperti contoh ada pejabat datang pasti permintaan akan semakin banyak dan juga komplain tentang fasilitas, tetapi dengan tantangan tersebut kami harus bisa memberikan yang terbaik untuk tamu.

17. Apa dan bagaimana cara memotivasi anda dalam menyelesaikan tugas yang sulit?

Motivasi sebagai seorang resepsionis adalah kami bekerja dengan tulus dan ikhlas dengan cara melakukan yang terbaik bagi tamu, memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu sehingga ketika tamu datang akan merasa senang sehingga kami dapat memberikan income bagi perusahaan

18. Bisakah anda memberikan gambaran pekerjaan seorang resepsionis selama 1 hari?

Mulai dari pagi kami melayani tamu check-out, sore kami melayani tamu untuk check-in dan malam hari kami membuat laporan. Intinya kami akan selalu melayani tamu dan menyenangkan tamu dan untuk jam shiftnya jam 7 pagi sampai jam 3 sore, jam 3 sore sampai jam 11 malam dan jam 11 malam sampai jam 7 pagi.

19. Tips untuk menjadi menjadi resepsionis yang handal namun juga ramah kepada pelanggan?

Yang pertama adalah harus semangat karena awal dari pekerjaan harus semangat, kedua berkepribadian yang baik, dan mempunyai penampilan yang elegan. Karena penampilan mencerminkan dengan kepribadian

kemudian personaliti cara berbicara, anda harus bisa menunjukkan semangat kerja. Harus ikhlas sehingga dapat memberikan pekerjaan yang maksimal dan terakhir harus bisa teamwork karena di hotel harus bekerja team sehingga target di front office dapat dicapai secara bersama-sama.

