

APPENDICES

Transcript of interview

Interviewer : apa ada struktur organisasi di hotel ini?

Interviewee : ya, managerial disini itu serabutan ya, tidak seperti hotel-hotel berbintang itu, itukan managment perhotelan benar, kalau ini kan ndak, Front Office pun bisa jadi Roomboy, bisa jadi Manager, bisa jadi satpam.. kan gitu

Interviewer : Bapak bekerja disini sudah berapa lama pak?

Interviewee : Kalau saya disini sudah bekerja lama. sudah dari tahun 1991, berarti sudah 23 tahun saya bekerja disini.

Interviewer : Dalam melakukan pekerjaan bapak sebagai Doorman, fasilitas apa yang diberikan kepada bapak untuk melaksanakan tugas sebagai Doorman?

Interviewee : Ya, disini diberikan fasilitas seperti baju seragam dan lain sebagainya.

Interviewer : Sebagai Doorman, tugas apa sajakah yang dilakukan sehari-hari?

Interviewee : Ya sebagai penerima tamu, ya kita menerima tamu yang datang ke hotel, check in, kita menerima tamu yang masuk ke hotel, syarat-syarat untuk masuk hotel ya kita harus meminta, identitas, seperti KTP, kalau sekarang ya KTP itu dan mungkin kalau sekarang sudah terjamin, sekarang kan sudah nasional, paling tidak itu ya KTP jadi biasanya pembayaran dimuka, kecuali kalau tamu yang sudah menjadi pelanggan hotel disini. Jadi maksudnya disini istilahnya kan supaya menjaga keamanan hotel saja. Kita kan tidak bisa menduga tamu si A, si B itu bagaimana karakter mereka, kita kan nggak tahu, apalagi didalam kamar itu kitakan tidak bisa.....

Interviewer : Pertanyaan yang berikutnya, itu biasanya tamu yang datang disini sering meminta bantuan apa?

Interviewee : Ya mungkin mereka menanyakan kalau mereka ingin memperpanjang atau bagaimana kebersihan kamar diganti itu kebersihannya diganti selimut, spreng dan lain sebagainya, itukan harus diganti, selama saya kerja disini permintaan bantuan dari pada tamu hotel itu jarang sekali, karena kita sudah menyiapkan pelayanan khusus untuk melayani tamu hotel, jadi semuanya sudah siap, jadi kita sudah siap semuanya, kecuali kalau tamu itu tidak bisa menghidupkan air panas, cara menghidupkan air panasnya bagaimana, jadi contohnya dia salah pencet Jadi mati, ya mereka

biasanya minta tolong untk menghidupkannya, ya disitu para tamu hotel itu sering meminta bantuan, jadi sebetulnya kita dari hotel sudah arahan kepada tamu, ini tempat lampu atas, lampu kamar mandi, ini remote ac, tv ini remote tv ya sudah kita nyalakan sendiri.

Interviewer : Kira-kira setiap harinya apa masalah yang ditemui dalam melayani tamu?

Interviewee : Oo..tidak ada

Interviewer : Berarti semuanya lancar ?

Interviewee : Lancar.

Interviewer : Bagaimana kalau ada tamu yang datang dari luar negeri dan menggunakan bahasa inggris, bagaimana cara melayani tamu tersebut?

Interviewee : Itu kan ada yang sma, itukan ada Front Officinya tersendiri untuk menerima tamu yang datang dari luar negeri, tapi kebanyakan tamu asing atau dari luar negeri yang datang ke sini itu kebanyakan bisa menggunakan bahasa indonesia, jadi kalau orang asing yang datang ke hotel kita suruh untuk mengisi form yang namanya form A, yang akan dilaporkan ke polres, jadi setiap tamu asing itu semua dilaporkan ke polres dan itu harus dan juga tamu dari lokal itu kadang kita laporkan, yang jelas tamu yang datang dari luar negeri biasanya kita meminta passport yang kita minta baru kita suruh untuk mengisi identitas, yang khusus itu ada form khusus, yang namanya blanko form A dan itu yang dilaporkan kepolres.

Interviewer : Biasanya tamu yang datang dari luar negeri, itu biasanya barang-barangnya?

Interviewee : Biasanya kita bantu, tamu datang sudah lihat kamar lalu baranbarangnya dibantu dibawakan keakamar dia, nanti check out kita juga bantu, kalau memang dia nggak mau ya terserah, yang penting kita bantu.

Interviewer : Berarti setiap tamu yang datang dari luar negeri itu ada orang khusus yang menangani mereka?

Interviewee : Iya, ya mungkin kita bekerja aktif lah, tahu maksudnya itu kita satu dua kata yang bisa kita utarakan, jadi kita berkomunikasi sudah bisa langsung gitu loh

Interviewer : Berarti disini dalam melayani tamu setiap harinya hampir menggunakan bahasa indonesia ya?

Interviewee : Jadi tamu asing yang datang kesini itu pelanggan kita semua, contohnya dari Australi dan Belanda yang seringlah, tapi kalau disini tamu asing tidak begitu banyak, 1 tahun sekali setahunpun belum tentu banyak, karena yang asing-asingkan larinya ke hotel laras Asri, kalau dulu memang sering untuk tamu asing-asing itu quality itu kan larinya ke Laras Asri.

Interviewer : Apakah ada trik-trik tersendiri untuk menyambut tamu di hotel ini?

Interviewee : Kalau dari pihak hotel disini..biasanya kan hotel lain ya, triknya umpamanya seperti halnya penyambutan, seperti memakai pakaian adat dan lain sebagainya, kalau kita ndak, kita memang disini cuma memberikan istilahnya krasan tamu, sopan santun tamu hanya itu aja, penyambutan secara ramah tamah yang pentingkan itu, jadi tidak kita sambut seperti halnya di hotel-hotel lain, penyambutanya ya seperti menyambut tamu seperti biasanya di hotel, waktu mereka datang kita sambut dengan ramah tamah itu kan sudah ada posnya sendiri.

Interviewer : Itu contohnya ada tamu yang datang, apakah bapa bisa berbahasa iggris atau bagaimana?

Interviewee : Kalau bahasa inggris bisa, tapi ya sedikit-sedikit. Tapi komunikasi itu..mesti mikir dulu, tapi kebetulan aja ya tamunya itu lebih pintar bahasa inggrisnya

Interviewer : Berarti kebanyakan tamu asing yang datang kesini bisa bahasa indonesia ya?

Interviewee : Ya artinya niat datangnya ke salatiga, jadi orang salatiga, terus waktu zaman dulu kan ganjang ganjing negara itu kan terus sama disana semua, ya keturun-keturunanya itu bahasa indonesia juga pintar-pintar, apalagi kalau bahasa jawanya, bukan berart bahasa jawa yang halus loh ya, umpamanya ngoko, yang ngoko itu banyak, itu dari Suriname kebanyakan gitu, tapi bahasa indonesia kadang nggak bisa ya ngomongnya jawa.

Interviewer : Menurut bapak hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan sebagai penerima tamu atau seorang Doorman?

Interviewee : Kalau penerima tamu atau Doorman yang kita perhatikan, ya yang jelas saya sebagai penerima tamu setidaknya-tidaknya saya memperlakukan tamu merasa nyaman karena diperhatikan, tamu kan itu supaya dia istilahnya krasan disini bagaimana kita kan persiapkan kamar, kebersihan jelas, pelayan itu jelas, sopan santun istilahnya, ramah tamah itu kan penting, yang penting kita sambut tamu dan yang penting tamu yang itu jangan sampai kecewa,

kecuali tamu-tamu yang sudah jadi pelanggan- pelanggan kan sudah biasa seperti saudara, tapi bagi tamu-tamu yang baru sekali, dua kali datang ya kita butuh pelayanan extra, standar kita harusnya seperti ini ya kita lakukan seperti itu.

Interviewer :Baik pak sudah selesai, dan terimakasih banyak.

