

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Asisten Manager Atas

Nama Made Supartana

| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | Speaking, menulis dan membaca karena apa yang dikatakan tamu contohnya waktu taking Order. |
| 2 | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | Ketepatan harus sesuai dengan tujuan yang dimaksud. |
| 3 | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran, karena walaupun kita kurang memahami grammar tetapi kita lancer berkomunikasi. |
| 4 | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5 | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak boleh mengangkat telpun sesama teman dengan topik pembicaraan diluar pekerjaan. 2. Ekspresi tidak boleh kesal dan bercanda di depan tamu. |
| 6 | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak boleh berkata kasar & jorok. - non verbal. 2. Tidak boleh menunjuk menggunakan tangan kiri pada saat mengarahkan tamu. |

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Supervisor atas nama Gede Sapta Purbana.

| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | Speaking karena sebagai alasan utama untuk berkomunikasi bersama tamu |
| 2. | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | Ketepatan karena, agar tamu tidak bingung mengartikan maksud ucapan kita pada saat kita berkomunikasi dengan tamu kalau kelancaran kadang lidah kita pada saat berbicara itu terselip jadi tamu tidak mengerti apa yang kita maksud? |
| 3. | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran karena dalam komunikasi sudah pasti memahami grammar. |
| 4. | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5. | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang tidak boleh yang pertama tidak boleh membawa masalah dari luar ke dalam hotel atau operasional yang kedua tidak boleh berbicara keras pada saat melayani tamu. 2. yang boleh. Wajah harus tetap kelihatan segar ramah dan murah senyum pada saat melayani tamu. |
| 6. | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. verbal kita harus mengikuti sop yang berlaku contoh bisa memakai sop pada saat mengangkat telepon. 2. non verbal yang pertama kita tidak boleh menunjuk pada saat berbicara kepada tamu atau di depan tamu yang kedua tidak boleh berpose santai di depan tamu contoh kaki tidak boleh gerak-gerak pada saat melayani tamu pada saat ingin memesan makanan yang ketiga tidak boleh memainkan alat tulis pada saat melayani tamu. |

Lampiran 3. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Capt atas nama Putu

Adi Surya

| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|---|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Speaking karena tugas kita melayani tamu maka kita harus bisa berbicara kepada tamu. 2. listening karena mempermudah pada saat melayani tamu dan kita mampu mengerti apa yang diminta tamu ataupun diucapkan oleh tamu. |
| 2. | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | ketepatan kalau tidak tepat pada saat taking order akan terjadi miskomunikasi oleh karyawan terhadap customer. |
| 3. | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran dalam berkomunikasi tidak lancar akan membuat tamu tidak memahami apa yang terjadi ataupun yang kita ingin lakukan. |
| 4. | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5. | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Yang boleh. Harus selalu senyum. Muka harus selalu fresh atau segar. 2. Yang tidak boleh. Tidak boleh makan pada saat melayani tamu. Tidak boleh gerak-gerak pada saat melayani tamu contohnya menggaruk-garuk kepala ataupun kaki. |
| 6. | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verbal kata tidak boleh kasar atau keras pada saat melayani tamu 2. Non verbal , Tidak boleh mengupil di depan tamu. Tidak boleh mengedip-ngedipkan mata pada saat melayani tamu seolah-olah itu bercanda. |

Lampiran 4. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waitress atas nama

Kadek Lisnia Wati Heri Utami

| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | <p>1. Speaking faktor penting dalam komunikasi pada saat berinteraksi dengan tamu.</p> <p>2. listening untuk meminimalisir miskomunikasi antar tamu dengan karyawan maupun karyawan sesama karyawan.</p> |
| 2. | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | Ketepatan agar tidak terjadi miskomunikasi antara tamu dengan waiter/waitress pada saat taking order atau tamu meminta sesuatu |
| 3. | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran kalau kita berkomunikasi dengan lancar pasti akan dipahami oleh tamu pada saat berkomunikasi. |
| 4. | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5. | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | <p>1. Yang boleh, harus ramah kepada tamu, harus selalu senyum kepada tamu pada saat berjalan maupun tamu ingin meminta sesuatu.</p> <p>2. Yang tidak boleh, acuh tak acuh kepada tamu, marah kepada tamu atau mood kurang baik pada saat melayani tamu.</p> |
| 6. | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | <p>1. Verbal -selalu memberikan salam atau greeting kepada tamu.</p> <p>2. Non verbal pada saat melayani atau mengantarkan tamu tidak boleh menunjuk menggunakan tangan kiri.</p> |

Lampiran 5. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waitress atas nama Ni

Wayan Era Winati

| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | 1. Speaking Karena memudahkan pramusaji berkomunikasi dengan baik kepada tamu. 2. menulis karena mengingat dan mencatat memudahkan pramusaji untuk tidak lupa dengan apa yang dibutuhkan oleh tamu tentang hal-hal yang penting. |
| 2. | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | Ketepatan lebih memudahkan dalam menyampaikan sesuatu atau pendapat dan berkomunikasi yang tepat |
| 3. | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran sangat dibutuhkan pada saat melayani tamu walaupun tidak menggunakan grammar tamu akan tetap mengerti dan memahami apa yang dimaksud. |
| 4. | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5. | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | Senyum, ramah tamah, sopan dan santun. |
| 6. | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | 1. Verbal saat berbicara dengan tamu tidak boleh menunjukkan ekspresi menahan tawa pada saat melayani tamu, 2. Non verbal Jangan melakukan hal yang tidak senonoh seperti menggaruk - garuk kepala tangan kaki dan lain-lain. tidak boleh batuk ataupun bersin pada saat melayani tamu, kita bisa menggunakan masker dan semisal kita batuk di depan tamu alangkah baiknya kita menutup hidung. |

Lampiran 6. Daftar Pertanyaan dan Hasil Wawancara Oleh Waiter atas nama

Komang Juliarta

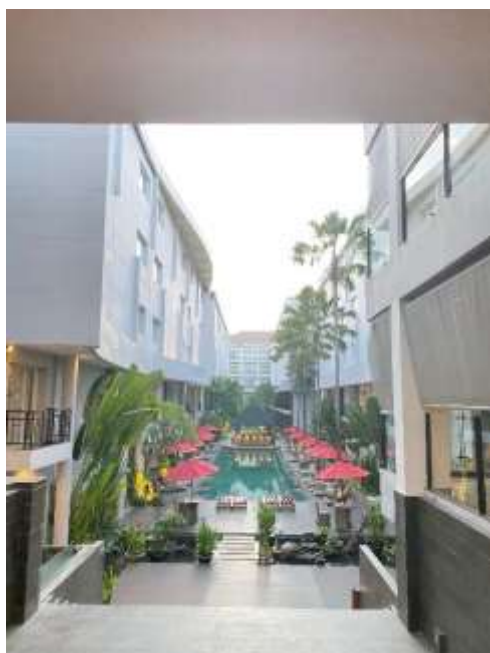
| NO | Pertanyaan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1. | Keterampilan bahasa (<i>reading speaking listening dan writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji? | Listening, karena pendengaran lebih penting dari pada berbicara agar mengetahui keinginan tamu atau yang dibutuhkan tamu. |
| 2. | Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (Kelancaran) ataupun <i>accuracy</i> (ketepatan)? | Ketepatan agar tamu mudah mengerti apa yang kita maksud maupun sebaliknya kalau kita lancar berbicara tetapi tidak tepat akan terjadi miss komunikasi. |
| 3. | Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi ? | Kelancaran, karena kelancaran berkomunikasi di hospitality lebih diutamakan asalkan tamu mengerti apa yang kita maksud dan apa yang tamu inginkan. |
| 4. | Fungsi dan ekspresi apa yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada tamu? | Fungsi bahasa dan ekspresi bahasa Inggris menyesuaikan dengan SOP hotel. |
| 5. | Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan? | <ol style="list-style-type: none"> 1. yang boleh, greeting senyum press impreion awal tamu melihat kita dengan tulus dan ceria pada saat melayani. Bersikap sopan di depan tamu dan posisi tubuh yang sopan atau bersandar di meja. 2. Yang tidak boleh -tidak boleh bersin di depan tamu -tidak boleh mengupil di depan tamu. |
| 6. | Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal body language atau Gerakan tubuh yang digunakan saat melakukan pelayanan di restoran dan hal apa yang disarankan atau dilarang | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verbal, saat mengucapkan maaf contoh tidak boleh menggunakan kata sorry lebih bagus menggunakan two to appolujus. Jangan menggunakan oke lebih baik menggunakan sure atau certainly dilanjutkan dengan nama tamu. 2. Non verbal, saat berbicara dengan tamu |

| | | |
|--|---|---|
| | dalam komunikasi verbal dan nonverbal ? | harus fokus kepada lawan pembicara. Jangan menggerak-gerakkan kaki ataupun tangan pada saat berkomunikasi dengan tamu |
|--|---|---|



Lampiran 7. Dokumentasi pada saat Observasi dan Wawancara





RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Putu Putri Mayoni lahir di Desa Bontihing pada tanggal 06 Juni 2002. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nengah Kerta (alm) dan Ibu Ni Luh Sarpini (alm). Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Kanginan, Desa Bontihing, Kecamatan Kubutambahan, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Bontihing dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 4 Kubutambahan dan lulus pada tahun 2017. Setelah itu tahun 2020, penulis lulus dari SMK Negeri 1 Sawan Jurusan Akomodasi Perhotelan dan melanjutkan ke Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir ini tahun 2024 penulis menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Di Bagian Food & Beverage Service Di b Hotel Bali & Spa". Selanjutnya pada tahun 2020 sampai dengan penulisan Tugas Akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha.