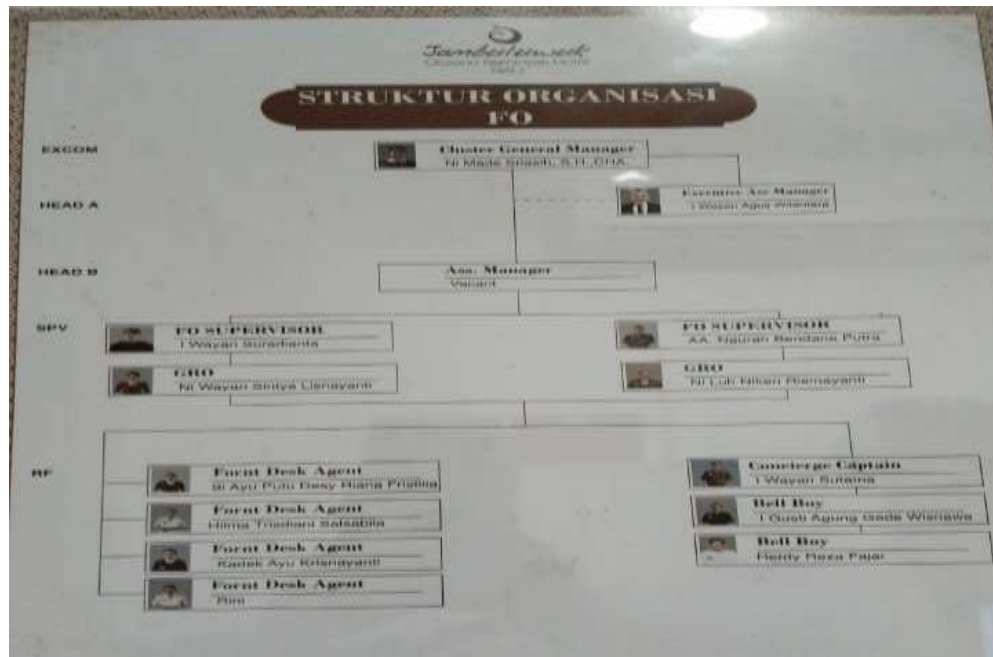


LAMPIRAN

Lampiran 01. Struktur Organisasi Front Office



Lampiran 02. Hasil Wawancara Staff *Receptionist* Atas Nama Rini Yuliantari

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Keterampilan bahasa (<i>reading, speaking, listening, writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang <i>Receptionist</i> ?	Untuk menjadi seorang <i>Receptionist</i> , semua keterampilan bahasa sangatlah penting. Namun yang paling dibutuhkan oleh seorang <i>Receptionist</i> adalah <i>speaking</i> . Karena <i>Receptionist</i> menjadi pusatnya informasi yang ditugaskan memberi informasi kepada tamu dengan sopan, jelas dan akurat.
2.	Dalam penggunaan bahasa Inggris <i>Receptionist</i> mana yang lebih diutamakan antara kelancaran (<i>fluency</i>) atau ketepatan (<i>accuracy</i>)?	Kelancaran (<i>fluency</i>). Karena sebagai <i>Receptionist</i> , kita harus berbicara dengan mudah, memahami apa yang didengarkan tanpa ragu untuk menjawabnya.
3.	Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi?	Kelancaran dalam berkomunikasi. Meskipun <i>grammar</i> adalah hal yang juga penting. Tetapi dengan hal tersebut saja tidak cukup untuk memahami lawan bicara.

4.	Fungsi dan ekspresi apa saja yang digunakan dalam memberikan peayanan? Misalnya dalam penyampaian greetingnya seperti apa dan bagaimana ekspresi bahasa yang digunakan?	Fungsi dan ekspresi yang digunakan menyesuaikan dengan SOP
5.	Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan?	Fungsi dan ekspresi bahasa yang tidak boleh dilakukan yaitu tidak boleh menggunakan kata (<i>ok, so</i>) sebaiknya menggunakan (<i>allright, if you don't mind</i>)
6.	Bagaimana komunikasi verbal dan non verbal (<i>body language</i>) yang digunakan saat melakukan pelayanan di hotel dan hal apa saja yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan non verbal	Saat berbicara dengan tamu dilarang tertawa, menunduk dan menoleh kelain tempat saat berbicara dengan tamu, sebaiknya selalu tersenyum dan menyapa tamu serta memperhatikan lawan bicara

Lampiran 03. Hasil Wawancara Staff *Receptionist* Atas Nama Hilma Trisdiani Salsabila

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Keterampilan bahasa (<i>reading, speaking, listening, writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang <i>Receptionist</i> ?	<i>Speaking</i> . Karena sebagai <i>Receptionist</i> harus mampu berbicara dengan baik dan sopan kepada tamu.
2.	Dalam penggunaan bahasa Inggris <i>Receptionist</i> mana yang lebih diutamakan antara kelancaran (<i>fluency</i>) atau ketepatan (<i>accuracy</i>)?	Kelancaran (<i>fluency</i>). Karena dengan kelancaran berbicara akan dengan mudah merespon lawan bicara tanpa ragu untuk menjawabnya
3.	Manakah yang penting antara <i>grammar</i> atau kelancaran dalam berkomunikasi?	Kelancaran dalam berkomunikasi. Karena jika mengutamakan <i>grammar</i> saja tidak akan bisa memahami lawan bicara
4.	Fungsi dan ekspresi apa saja yang digunakan dalam memberikan peayanan? Misalnya dalam penyampaian greetingnya seperti apa dan bagaimana ekspresi bahasa yang	Fungsi bahasa yang digunakan sesuai dengan SOP hotel, dan ekspresi bahasanya menyesuaikan dengan fungsi bahasanya. Contohnya fungsi bahasa " <i>greeting</i> " ekspresi bahasanya adalah " <i>Good afternoon welcome to</i>

	digunakan?	<i>Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, how may i assist you</i> " sambil tersenyum dan mencakapkan tangan " <i>namaste</i> "
5.	Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan?	Fungsi dan ekspresi bahasa yang tidak boleh dilakukan adalah tertawa dengan teman kerja pada saat tamu sedang berbicara dengan <i>Receptionist</i> , sebaiknya selalu tersenyum, menyapa atau memberi salam.
6.	Bagaimana komunikasi verbal dan non verbal (<i>body language</i>) yang digunakan saat melakukan pelayanan di hotel dan hal apa saja yang disarankan atau dilarang dalam komunikasi verbal dan non verbal	Komunikasi verbal dan non verbal yang tidak boleh dilakukan adalah jangan mengolok-olok tamu saat menanyakan sesuatu, jangan mencibir tamu atau merendahkan tamu, dan jangan menunduk saat berbicara dengan tamu, sebaiknya saat berbicara dengan tamu selalu ramah dan senyum, dan juga saat berbicara dengan tamu harus menatap mata tamu.

Lampiran 04. Dokumentasi



Proses saat melakukan wawancara



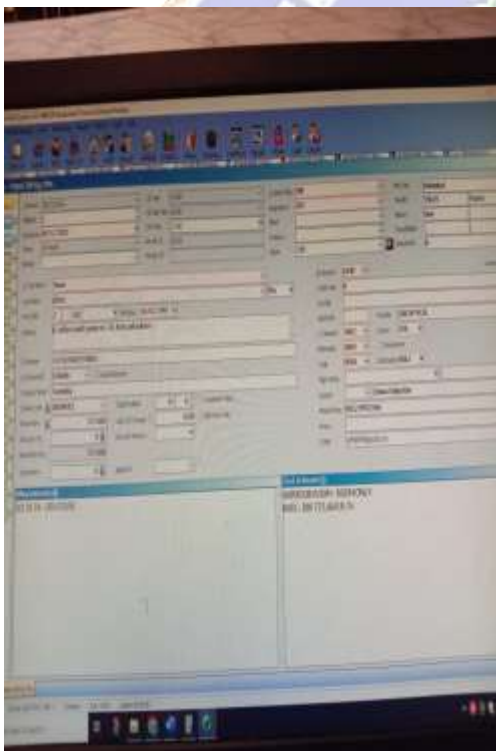
Dokumentasi meja kerja *Receptionist*



Area Lobby



Visi, Misi dan Etos Kerja Hotel



Sistem Power Pro



Formulir Registrasi

RIWAYAT HIDUP



Ni Komang Adi Kusuma Wardani lahir di Desa Tista pada tanggal 07 November 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Ade Arta dan Ibu Ni Wayan Kasniti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Banjar Dinas Tista, Desa Dapdap Putih, Kecamatan Busungbiu, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 2 Tista dan lulus pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Busungbiu dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus dari SMA Negeri 2 Busungbiu jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan melanjutkan ke Universitas Pendidikan Ganesha jurusan Manajemen, Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan. Pada semester akhir tahun 2024 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kebutuhan Berbahasa Inggris Pada *Receptionist* di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel”. Selanjutnya pada tahun 2020 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha.

