

LAMPIRAN

Lampiran 01. Hasil Wawancara

Tabel 1.1 Hasil Wawancara *Staff* GRO Dengan Inisial Nama S.L

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari keterampilan Bahasa Inggris (<i>Reading, Speaking, Listening, Writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang GRO ?	Karena arti dari GRO itu adalah <i>Guest Relation Officer</i> , jadi tugasnya itu seperti membangun relasi dengan tamu, selain itu di hotel kebanyakan berbicara atau <i>speaking</i> , jadi <i>skill speaking</i> yang lebih diutamakan dibandingkan yang lain. Contohnya seperti menyapa tamu, berinteraksi dengan tamu, Menanyakan kegiatannya apa, menawarkan bantuan, <i>handle complain</i> . Dari semua itu dilakukan secara lisan sehingga jarang lewat <i>reading</i> , balas email atau balas pesan dengan tulisan. Jadi seorang GRO lebih diutamakan itu <i>speaking</i> .
2	Dalam penggunaan bahasa Inggris GRO, mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (kelancaran) atau <i>accuracy</i> (ketepatan) ?	Karena kita kebanyakan atau sekitar 80% berbicara atau <i>speaking</i> dengan tamu, sudah jelas kelancaran. Tapi sebenarnya kedua duanya diutamakan. Sebagai contoh jika kita lancar tapi tidak tepat seperti lancar bahasa Inggris tapi tidak tepat penggunaan letak-letak bahasanya, kosa-katanya jadinya <i>miss communication</i> dengan tamu, sedangkan jika kita bahasa Inggrisnya tepat tapi tidak lancar seperti terbata-bata juga susah tamu untuk memahami. Jadi kesimpulannya kedua duanya diutamakan atau saling seimbang
3	Manakah yang penting antara grammar atau kelancaran dalam berkomunikasi ?	Kalau di hotel tidak hanya GRO sedikit menggunakan grammar seperti 16 tensis, jika pakai grammar lebih bagus, tapi jika bisa kelancaran terlebih dahulu karena tamu terkadang tidak semua memakai grammar dan yang penting tamunya mengerti apa yang kita bicarakan dan bahasa kita sopan, tamunya paham, lancara berbicara, semua itu dirasa sudah cukup untuk berkomunikasi dengan tamu. Jadi yang paling pentig itu adalah kelancaran atau sama sama memahami.

4.	Fungsi dan ekspresi apa saja yang digunakan dalam memberikan pelayanan ? misalnya dalam penyampaian <i>greetingnya</i> seperti apa dan bagaimana ekspresi bahasa yang digunakan ?	Dalam GRO paling penting itu kontak mata dengan tamu diimbangi dengan senyum dan gestur tubuh yang tepat , seperti saat <i>greeting</i> juga memakai <i>gesture</i> tangan “ <i>namaste</i> ” atau mencakupkan kedua tangan.
5.	Fungsi dan ekspresi bahasa apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan ?	Yang boleh dilakukan seperti senyum, kontak mata, <i>gesture</i> tubuh wajib digunakan sedangkan yang tidak boleh dilakukan yaitu jangan mengalihkan kontak mata. Misalnya ketika <i>greeting</i> harus kontak mata, jika tidak kontak mata dengan tamu kelihatannya kurang tepat, selain itu juga tidak boleh main Handphone sambil handle tamu kecuali saat menggunakan <i>google translate</i> kepada tamu yang tidak bisa berbahasa Inggris misalnya tamu China, Jerman, Turki, selain itu tidak boleh menggunakan kata kata yang tidak baku seperti “ <i>Ok</i> ” alangkah baiknya menggunakan “ <i>Allright</i> ” , “ <i>Well</i> ”, “ <i>Sure</i> ”, dan juga “ <i>So</i> ” Tidak boleh digunakan, lebih tepatnya menggunakan “ <i>Than You Want To</i> ”, selain itu kata kata “ <i>Sorry</i> ”, “ <i>Can</i> ”, “ <i>Could</i> ”, “ <i>May</i> ” masih boleh digunakan disini.
6	Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal (<i>body language</i>) yang digunakan saat melakukan pelayanan di hotel dan hal apa saja yang disarankan atau dilarang dalam berkomunikasi verbal dan nonverbal ?	Komunikasi verbal dalam GRO sebagai contoh <i>handle complain</i> tentu kita harus <i>Greeting</i> , Tanyakan atas nama siapa seperti <i>May I Know Your Name?</i> , panggil namanya, atau boleh jika sudah tahu namanya lebih baik misalnya <i>Mr. Steward May I Help You?</i> , <i>How May Assist You?</i> . Tanyakan keluhannya apa seperti <i>You Have Any Problem With The Room?</i> . Kemudian hal yang dilarang saat berkomunikasi yaitu berbicara tidak jelas, memotong pembicaraan tamu, sebaiknya jadi pendengar yang baik, dengarkan <i>Complaintnya</i> apa, jika tamunya sudah selesai bercerita, baru setelah itu kita berbicara seperti “ <i>Oh begitu</i> ” dan tunjukkan ekspresi jika kita jadi tamunya itu bagaimana misal “ <i>We Do</i>

	<p><i>Appologize For That, We Will Sent Tecnition To Your Room Right Know, And As Possible Or You Can Stay In Another Room For While To Get the Cold AC</i>” dan ketika melakukan <i>Body Language</i> tentu saja kita tidak diam, seperi tidak boleh tangan kaku atau diatas meja atau dibawah meja atau disamping pinggang, dan yang boleh dilakukan yaitu <i>body language</i> yang tepat saat berbicara dengan tamu misal saat <i>Apologize</i> tangan <i>Namaste</i>, dan saat bertanya apapun tangannya ikut bergerak dan kontak mata, <i>calm down</i>, bila menghadapi <i>complain</i> harus duduk tidak boleh berdiri kecuali tamu marah marah dan tidak mau duduk tapi jika memungkinkan katakan “<i>have a seat first</i>”.</p>
--	--

Tabel 1.2 Hasil Wawancara Staff GRO Dengan Inisial Nama N.R

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Dari keterampilan Bahasa Inggris (<i>Reading, Speaking, Listening, Writing</i>) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang GRO ?	Semua keterampilan berbahasa inggris dibutuhkan untuk seorang GRO, tetapi speaking dan listening yang paling dibutuhkan.
2	Dalam penggunaan bahasa Inggris GRO, mana yang lebih diutamakan antara <i>fluency</i> (kelancaran) atau <i>accurancy</i> (ketepatan) ?	Yang lebh diutamakan yaitu <i>fluency</i> , karena harus banyak berinteraksi dengan <i>native speaker</i> , jika sudah <i>fluent</i> dalam berbahasa maka akan lebih mudah bagi seorang GRO untuk berinteraksi, menawarkan sesuatu ataupun <i>assist</i> keperluan tamu
3	Manakah yang penting antara grammar atau kelancaran dalam berkomunikasi ?	Yang lebih penting adalah Kelancaran dalam berkomunikasi karena bisa membantu membangun hubungan yang baik dengan tamu dan menunjukkan kepercayaan diri.
4	Fungsi dan expresi apa saja yang digunakan dalam memberikan pelayanan ? misalnya dalam penyampaian <i>greetingnya</i> seperti apa dan bagaimana expresi bahasa yang	Fungsi bahasa yang dipakai seperti <i>greeting the guest</i> dan <i>welcoming</i> kemudian contoh <i>expressions</i> yang digunakan seperti “ <i>good morning/afternoon/evening, welcome to Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, how may assist you?</i> ” tentu saja

	digunakan ?	dengan sikap yang ramah, sopan, memperhatikan nada suara, menatap lawan bicara (tidak menunduk) dan dilengkapi dengan <i>gesture</i> tubuh yang baik. Kemudian ekspresi bahasa yang digunakan seperti " <i>alright</i> ", kemudian saat menawarkan bantuan <i>expression</i> yang digunakan seperti " <i>how may assist you?</i> ", " <i>may I help you?</i> " atau jika sudah mengetahui namanya lebih baik misalnya <i>Mr. Steward may I assist you?</i> . Dan <i>expression</i> yang digunakan saat mempersilahkan duduk seperti " <i>have a seat first</i> "
5	Fungsi dan ekspresi bahasa apa saja yang boleh dan tidak boleh dilakukan ?	Yang boleh dilakukan seperti menyapa tamu atau <i>greeting</i> dengan ramah dan senyum, dan tidak lupa diimbangi dengan <i>gesture</i> tangan " <i>namaste</i> ", setelah itu ekspresi bahasa yang tidak boleh digunakan seperti " <i>ok</i> " alangkah baiknya menggunakan " <i>alright</i> ", " <i>well</i> ", " <i>sure</i> ", dan yang tidak boleh digunakan seperti kata " <i>so</i> " alangkah baiknya menggunakan " <i>then you want to</i> ".
6	Bagaimana komunikasi verbal dan nonverbal (<i>body language</i>) yang digunakan saat melakukan pelayanan di hotel dan hal apa saja yang disarankan atau dilarang dalam berkomunikasi verbal dan nonverbal ?	Komunikasi verbal digunakan dengan menggunakan bahasa yang sopan dan baik, juga disampaikan dengan situasi yang mendukung, bahasa yang digunakan juga harus formal tidak dapat menggunakan bahasa yang informal karena akan terkesan tidak baik komunikasi non verbal digunakan seperti ketika mengucapkan salam yang jika dapat <i>hospitality</i> digunakan salam <i>namaste</i> , dan yang tidak boleh digunakan dengan menggunakan <i>gesture</i> yang tidak sopan seperti mengendikkan bahu atau mengernyitkan alis

Lampiran 02. Dokumentasi Saat Observasi dan Wawancara



Meja Guest Relation Officer



Meja Receptionist



Proses Wawancara Kepada Staff Guest Relation Officer



Registration Form



VIP Lounge

RIWAYAT HIDUP



Ni Made Ade Pramuda 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 Busngbiu jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS) 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 Komunikasi Berbahasa Inggris Kepada Tamu Oleh *Guest Relation Officer* Di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel”. Selanjutnya pada tahun 2020 sampai dengan penulisan skripsi ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Diploma IV Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha.

