



# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 01. DOKUMENTASI



Gambar 1. *Table Setting* di Meja Pengantin



Gambar 2. Penataan Meja Tamu



Gambar 3. Penataan *Wine*



Gambar 4. Bar





Gambar 6. Seragam Staf *Enkai*



Gambar 7. Staf *Enkai*

## LAMPIRAN 02. HASIL WAWANCARA

| No | Nama Staf yang Diwawancarai  | Pertanyaan              | Hasil Wawancara  |
|----|--|-------------------------|--|
| 1  | Miyase Masatsu<br>(Manajer <i>enkai</i> ,<br>bekerja selama 8<br>tahun di <i>enkai</i> ) | ホテル日航アリビラの宴会の評判はどうですか   | Hotel Nikko Alivila selain terkenal karena memiliki pemandangan matahari terbenam dan laut Okinawa yang indah, Hotel Nikko Alivila juga memiliki reputasi yang bagus dalam menyelenggarakan jamuan makan terutama acara resepsi pernikahan. Banyak tamu yang sudah pernah menyelenggarakan acara resepsi pernikahan di Hotel Nikko Alivila, merekomendasikan kembali Hotel Nikko Alivila ke kerabat atau teman yang ingin menyelenggarakan acara resepsi pernikahan karena kagum dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu, Hotel Nikko Alivila memiliki berbagai tempat dan konsep acara resepsi pernikahan yang dapat disesuaikan dengan keperluan dan kebutuhan tamu. Oleh karena itu Hotel Nikko Alivila dapat menjadi pilihan yang bagus bagi pengantin yang ingin menyelenggarakan acara resepsi pernikahan yang indah dan tidak terlupakan. |
|    |  | 宴会でサービスをする時に最も重要なのは何ですか | Dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang paling penting adalah memberikan pelayanan dengan memperhatikan keperluan tamu sebelum tamu memintanya terlebih dahulu. Selain itu memastikan alergi yang dimiliki tamu juga merupakan hal yang wajib dilakukan  |

|  |  |                                       |   |
|--|--|---------------------------------------|---|
|  |  |                                       | karena bersangkutan dengan nyawa manusia.   |
|  |  | 宴会でどんなイベントがありますか                      | Terdapat banyak acara yang diselenggarakan di <i>enkai</i> misalnya acara makan malam untuk siswa yang sedang melakukan tur sekolah, acara pesta suatu perusahaan ataupun penyambutan karyawan baru di suatu perusahaan, dan acara yang paling sering diselenggarakan adalah acara resepsi pernikahan.  |
|  |  | どうしてサービスをする時にヘアオイルとヘアネットを使わなければなりませんか | Memperhatikan penampilan saat memberikan pelayanan kepada tamu merupakan hal yang wajib untuk dilakukan dengan semaksimal mungkin. Misalnya penggunaan minyak rambut dan <i>hair net</i> agar helai rambut tidak jatuh ke tamu atau ke hidangan yang akan disajikan ke tamu. Jika helai rambut tidak sengaja jatuh ke tamu bahkan ke hidangan yang akan disajikan maka akan memberikan kesan yang buruk kepada tamu. Oleh karena itu selalu ingat untuk menggunakan minyak rambut dan <i>hair net</i> sebelum memulai untuk bekerja agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan kepada tamu. |
|  |  | なぜイベントを開始する前にミーティングをしなければなりませんか       | <i>Meeting</i> atau rapat perlu dilakukan agar semua staf <i>enkai</i> dan juga staf <i>helper</i> dapat mengetahui gambaran umum ataupun konsep acara resepsi pernikahan yang sedang diselenggarakan. Selain itu hal penting seperti alergi tamu dan <i>timing</i> saat memberikan kejutan kepada tamu yang memerlukan kerja sama tim juga perlu disampaikan saat <i>meeting</i> agar acara resepsi pernikahan dapat berjalan dengan lancar dan memberikan kesan yang baik kepada tamu.  |

|  |  |                                    |   |
|--|--|------------------------------------|---|
|  |  | デザートタイムを入る時になぜ食卓の上に食器を下げなければなりませんか | Saat memasuki sesi untuk menikmati hidangan penutup atau <i>dessert</i> , maka semua alat makan ataupun piring yang tidak terpakai di atas meja harus segera dibersihkan agar meja makan saat dipandang oleh tamu terlihat bersih sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada tamu. Meja makan yang bersih juga dapat membuat tamu lebih menikmati hidangan penutup yang disajikan dan juga dapat melakukan kegiatan lain di atas meja makan dengan leluasa. |
|  |  | 使わない皿とグラスをなぜ早めに下げなければなりませんか        | Tamu menghabiskan banyak waktu di atas meja makan dari awal sampai akhir acara dan oleh karena itu kebersihan meja makan selalu diperhatikan setiap saat oleh staf <i>enkai</i> agar tidak kotor. Meja makan yang bersih dapat memberikan rasa nyaman kepada tamu untuk mengikuti dan menikmati acara resepsi pernikahan sampai acara selesai.  |
|  |  | 結婚披露宴の流れの中にお客様が一番感動した部分は何ですか       | Dalam alur acara resepsi pernikahan, pada bagian pengantin membaca surat yang berisi rasa terima kasih kepada orang tua merupakan bagian yang paling menyentuh hati para tamu. Hampir semua acara resepsi pernikahan yang pernah diselenggarakan, pada bagian pengantin membaca suratlah yang dapat membuat tamu terharu dan tersentuh.   |
|  |  | なぜエスコートの役目は経験豊富なスタッフが務めますか         | Sebagai seorang <i>escort</i> , memandu pengantin dan selalu memperhatikan kebutuhan pengantin merupakan pekerjaan yang dilakukan oleh staf <i>enkai</i> yang sudah berpengalaman. <i>Escort</i> bertanggung jawab untuk menyukseskan acara resepsi pernikahan, dan oleh karena itu staf <i>enkai</i> yang sudah  |

|  |  |                                   |  |
|--|--|-----------------------------------|--|
|  |  |                                   | berpengalamanlah yang dapat menjadi <i>escort</i> bagi pengantin. Staf <i>enkai</i> pemegang masih belum diperkenankan untuk menjadi <i>escort</i> agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan di acara penting seperti acara resepsi pernikahan.   |
|  |  | なぜお客様の忘れ物を注意しなければなりませんか           | Acara resepsi pernikahan yang sudah berjalan dengan lancar dan berhasil memberikan kesan yang baik kepada tamu, akan berubah saat terdapat barang tamu yang tertinggal di tempat acara. Walaupun barang yang dibawa oleh tamu merupakan tanggung jawab tamu itu sendiri, tetapi staf <i>enkai</i> diwajibkan untuk selalu mengecek barang tamu agar tidak tertinggal di tempat acara. Staf <i>enkai</i> selalu berusaha semaksimal mungkin agar tamu saat meninggalkan tempat acara tidak terjadi hal yang tidak diinginkan sehingga kesan baik akan terus tertanam di hati para tamu. |
|  |  | 宴会で時間との勝負ということがありますか、それはどういう意味ですか | Dalam penyelenggaraan suatu acara di <i>enkai</i> memiliki batas waktu penyelenggaraan selama dua jam. Walaupun batas waktu dapat diperpanjang pada saat itu, tetapi dasarnya suatu acara akan diselenggarakan selama dua jam sampai acara berakhir. Oleh karena itu selama dua jam tersebut lah semua hidangan dan hiburan harus sudah diterima oleh tamu tanpa adanya keterlambatan. Itulah yang disebut berpacu dengan waktu dalam memberikan pelayanan kepada tamu di <i>enkai</i> .   |