

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Subjek Penelitian

1. Keterampilan bahasa (*reading, speaking, listening, and writing*) manakah yang paling dibutuhkan oleh seorang pramusaji?
2. Dalam penggunaan bahasa Inggris pramusaji, mana yang lebih diutamakan antara *fluency* (kelancaran) ataukah *accuracy* (ketepatan)?
3. Manakah yang penting antara grammar atau kelancaran dalam berkomunikasi?
4. Fungsi dan ekspresi apa saja yang digunakan dalam memberikan pelayanan? Misalnya dalam penyampaian greetingnya seperti apa dan bagaimana ekspresi bahasa yang digunakan?
5. Fungsi dan ekspresi apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan?
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?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Berikut beberapa contoh hasil wawancara dengan narasumber:

Narasumber 2

Nama : Mika

Profession : Manager Restoran

Tanggapan :

1. Keterampilan *speaking dan listening*, karena seorang pramusaji harus dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu dan mampu menjelaskan produk yang dijual dan membuat tamu mengerti dengan baik.
2. *Accuracy* (ketepatan), karena diperlukannya penggunaan tata bahasa atau grammar yang baik dan benar agar apa yang kita sampaikan mampu dimengerti dengan baik oleh tamu sehingga dapat terwujudnya komunikasi yang lancar antara pramusaji dan tamu dan menghindari terjadinya kesalahpahaman serta terciptanya keluhan yang tidak diinginkan.
3. Grammar, karena grammar merupakan tahap awal dalam mempelajari bahasa inggris dengan grammar kita akan terbiasa menggunakan bahasa inggris dan lancar berkomunikasi.
4. Fungsi dan ekspresi bahasa yang digunakan:
 Dalam menyambut tamu (*Greeting*):
 - *Good Morning Sir/Madam, How May I assist you?*
 - *Good Afternoon Sir/ Madam, welcome to our restaurant, how are you today?*
 - *Good Evening Sir/ Madam, welcome to our restaurant, would you like to have a dinner Sir/Madam?*
5. Fungsi dan ekspresi yang boleh yaitu berkata sopan, senyum yang tulus, *eye contact*, dan yang tidak boleh yaitu saat memberi tanggapan atau respon kepada

tamu dengan menggunakan kata *okay dan of course* diganti dengan *certainly dan alright*.

6. Komunikasi verbal disarankan yaitu berkata sopan, menggunakan intonasi yang tepat dan jelas, tidak terlalu keras atau pelan, dan selalu menggunakan *magic word* dan non verbal yaitu dengan fokus pada tamu (*eye contact*) menjaga jarak tidak terlalu dekat atau jauh, sigap membantu. Hal yang tidak disarankan yaitu menunjuk dengan menggunakan telunjuk dan berkata kasar.

Narasumber 3

Nama : Alda

Profession : Staff F&B Service (Waiter)

Tanggapan :

1. Keempat keterampilan berbahasa tersebut seharusnya bisa di kuasai oleh seorang *hotelier manajerial*, namun karena yang difokuskan adalah seorang pramusaji maka keterampilan *speaking & listening* yang harus dikuasai karena seorang pramusaji berhadapan langsung dengan tamu yang sudah seharusnya mampu mendengarkan dan mengerti apa yang diinginkan oleh tamu, lalu seorang pramusaji harus mampu merespon atau berkomunikasi dengan tamu agar tamu mendapatkan pelayanan yang diinginkannya.
2. *Accuracy* (ketepatan) dalam berbicara sangatlah penting, karena dalam proses komunikasi ketepatan dalam berbahasa sangat mempengaruhi proses komunikasi dan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman atau miskomunikasi dengan tamu.
3. Kelancaran, dalam tahap komunikasi pramusaji dengan tamu tidak selalu mengutamakan *grammar* karena yang lebih penting adalah terjalannya ketepatan komunikasi yang bagus dan saling mengerti satu sama lain (tamu dengan pramusaji).
4. Fungsi dan ekspresi bahasa yang digunakan dalam proses pelayanan adalah bahasa yang polite.

a. *Welcoming the guest*

- *Greeting*

Good evening sir/madam, welcome to (name of restaurant), how are you doing tonight?

- *Asking reservation*

Do you have any reservation sir/madam?

**If yes (alright, wait a minute, let me check your reservation)*

**If no (alright, could you please wait a moment, let me check if there is a nice table for you)*

b. *Escorting the guest*

- *If there is a reservation (well sir/madam, our table is at the upper/second floor right in the corner, could please follow me, I had lead you to our table. Well this is our table, have a seat please)*

- *If there is no reservation (alright sir/madam thank you for waiting, there is a nice table for you at the deck floor, could you please follow me I'd show you the table. Well so this is our table, is this table okay for you?)*

**If okay (alright, have a seat please)*

**If not (okay, let's choose the other table sir/madam)*

-unfolding napkin if the guest had the seat and ready for dinning

c. *Presenting the menu*

- *Sir/madam here is the menu, I will be happy to explain if you have any question regarding the menu,*

(Suggesting the guest about the menu would be perfect)

d. *Taking the order*

- *Well sir/madam have you decided your order? / Are you ready to order?*

- *Alright sir/madam, could you please pay the attention for a minute I had repeat your order*

e. *Serving the order*

- *Sir/madam your food/drink is ready, here it is, have a nice meal/ drink*

f. *Asking satisfaction*

- *if the meal finished*

Sir/madam how was your meal/drink?

- *if the meal is still going*

sir/madam how is your meal going this/so far? Is it tasty? / is it to your taste?

g. *Clearing the table*

- *Excuse me sir/madam, could I take/clear this empty stuff/plate/glass?*

h. *Billing*

- *Sir/madam here is our bill, how would you like to pay? Credit card or room charge? Saying good bye.*

5. Yang disarankan yaitu menggunakan bahasa yang sopan dan dilarang berbahasa tidak sopan (kasar).

- *Okay, of course* diganti menjadi *certainly, alright.*
- *Want* diganti menjadi *would,,,*
- *Can* diganti menjadi *could,,,*
- *Want* diganti menjadi *May,,,*
- *Your welcome* diganti menjadi *my pleasure*
- *Sorry* diganti menjadi *apologize*

6. a. Komunikasi verbal dan non-verbal saling berkaitan. Contohnya :

- Menyapa saat bertemu dengan tamu : Greeting dan tersenyum
- Menawakan bantuan : *How may I assist you,,,/how may I help you,,,*

b. Dalam berkomunikasi dengan tamu bahasa tubuh harus tetap sopan Bahasa verbal dan non-verbal yang disarankan adalah sopan santun dan yang di larang adalah tidak sopan. Contohnya:

- Dalam menunjukkan menu, tempat, dan lain sebagainya. Disarankan menggunakan seluruh jari.
- Disarankan agar tetap fokus terhadap tamu dan tidak sedang bersandar
- Dilarang berdiskusi di hadapan tamu.

Narasumber 4

Nama : Wiadi

Profesion : Supervisor Restoran

Tanggapan:

1. Listening dan speaking, karena dalam proses pelayanan tamu di restoran, pramusaji merupakan orang yang berhadapan langsung dengan tamu. Dimana mendengarkan dan merespon hal yang di keluhkan tamu sangatlah penting.
2. Ketepatan, karena ketepatan merupakan poin utama dalam berinteraksi dengan tamu. Dimana penggunaan kata –kata yang tepat akan membuat komunikasi lancar antara pramusaji dan tamu, serta ketepatan dalam berkomunikasi juga dapat meminimalisir terjadinya kesalahpahaman (*miscommunication*)
3. Grammar dan kelancaran merupakan 2 hal yang tidak dapat dipisahkan mengingat dalam dengan menguasai grammbar yang disertai dengan kaya kosa kata (*vocabulary*) akan mampu menciptakan komunikasi yang lancar.
4. Fungsi dan ekspresi yang digunakan yaitu:
 - a. Greet and acknowledge guest:
 - “*Good afternoon, welcome to our restaurant, how are you today?*”
 - “*Do you have a reservation with us?*”
 - “*May I have your reservation name and your room number?*”
 - “*I will escort you to get your table*”
 - b. Present menu and highlight special menu of the day
 - “*Please take a look our menu and I would like to inform you our special of the day*”
 - “*please take your time and let us know if there any question*”

Ex: Today we have spaghetti carbonara with Italian sauce and mix seafood on top”
 - c. Take the order
 - “*May I give you some recommendation?*”
 - d. Serve the food
 - “*excuse me, this is medium steak frites with chimicuri sauce and Asian coslow on top, please enjoy your food*”
 - e. Quality assurance

- “how’s the food?”*
- f. Offer after dinner drinks
“would you like to have some espresso martini or a cup of hot coffee”
- g. Billing and bid farewell
“Excuse me, please double check you bill carefully”
5. Fungsi dan ekspresi bahasa yang dibolehkan dan tidak disarankan:
Penggunaan kata *“maybe, so, well”* tidak disarankan untuk digunakan karena mengandung arti informal dan disarankan menggunakan kata *“please, certainly, if you don’t mind”* karena lebih sopan, formal, dan professional.
6. Dalam komunikasi verbal dan nonverbal harus menggunakan bahasa yang sopan, baik, dan tepat. Hal yang disarankan dalam komunikasi verbal dan nonverbal *“use polite language, nodding, show some respect with full hand instead of we use our finger, smile, eye contact”* dan hal yang tidak disarankan yaitu “mengedipkan mata, mengobrol dengan rekan kerja di areal operasional, melihat kearah lain saat berkomunikasi dengan tamu”.



RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Manda Wulandari lahir di Gianyar pada tanggal 20 Juni 1999. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Karya dan Ibu Ni Kadek Riantari. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Br. Dukuh, Desa Bunutin, Kecamatan Bangli, Kabupaten Bangli, Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 3 Bunutin dan lulus pada tahun 2011. Kemudian sekolah menengah pertama di SMP Negeri 3 Bangli dan lulus pada tahun 2014. Pada tahun 2017, penulis lulus dari SMA Negeri 1 Bangli dari Jurusan Ilmu Bahasa dan Budaya (IBB). Selanjutnya, mulai dari tahun 2017 sampai dengan penulisan tugas akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.

