

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Keterampilan berbahasa (*reading, speaking, listening* dan *writing*) manakah yang paling di butuhkan oleh seorang pramusaji ?
2. Dalam menggunakan bahasa inggris pada pramusaji, manakah yang lebih di utamakan antara *fluency* (kelancaran) ataukah *accuracy* (ketepatan) ?
3. Manakah yang lebih di utamakan grammar atau kelancaran dalam melayani tamu ?
4. Fungsi dan ekspresi bahasa apa saja yang digunakan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu ?
5. Adakah perbedaan fungsi dan ekspresi yang di gunakan pada setiap restaurant ? semisal restaurant casual dan formal



Lampiran 2. Hasil Wawancara

Beberapa contoh hasil wawancara dengan narasumber

Narasumber 1

Nama : Dodik

Profesion : Supervisor

Tanggapan

1. Jawaban :

1). Dalam konteks ini hal yg menurut saya paling dibutuhkan untuk seseorang F&B yg juga sebagai front liner di restaurant speaking & listening sangat lah di perlukan untuk menghindari terjadinya mis communication contoh (jika ada guest yang memiliki alergi, jika dlam situasi taking order ada hal yg missing ato tidak kalian mengerti akan berakibat fatal untuk tamu dan diri anda sendri. Jadi listening & speaking sangat lah vital dlam hal ini)

2). Accuracy (ketepatan) sangat lah penting dalam F&B venue, karna jikalau sedikitpun ada kesalahan akan berdampak pada urutan service dalam sebuah restaurant. Contoh (saat anda taking the order ato punch in order to system ada missing item or memo yg di pesan oleh tamu makan akan ada keshlahan yg menjalar smpai kitchen team. Jadi accuracy (ketepatan) adah kunci kelancaran sebuah oprational.)

3).komunikasi yang lancar lebih di perlukan untuk engaged terhadap tamu karna ada sebagian tamu yg memiliki english barrier (kekurangan pada bahasa inggris) yg mengakibatkan kita memerlukan body language atau bahasa baku/dasar untuk beekomunikasi.

4).polite(sopan) dan murah senyum adalah kunci untuk kita yg bekerja di F&B atau hotelier yg berhadapan langsung dengan guest, misalkan saat wellcoming ato greeting tamu yang datang ke restaurant kita dan bahasa yng digunakan contoh (hello Mr/Ms. Good afternoon , Wellcome to

our restaurant would you like to have lunch with an beautiful indian ocean view in our balconny at second floor ?) jadi bahasa yg sopan sangat di perlukan untuk memberikan kesan profesional dan great first impression terhadap tamu

5).pada setiap restaurant ato hotel pasti akan menggunakan bahasa yg sma yaitu bahasa yg polite (sopan) di setiap sudut area restaurant ato hotel tersebut untuk memberikan memorable experience (kenangan) yg akan melekat di hati tamu dan membuat tamu tersebut datang kembali untuk berkunjung.

Narasumber 3

Nama : jaya

Profesion : supervisor

Tanggapan :

1. Dari ke empat keterampilan tersebut menurut saya listening dan speaking yang paling di utamakan dilihat dari seorang pramusaji melayani langsung dengan tamu aspek listening dan speaking paling penting untuk memperkecil kesalahan taking order maupun keinginan tamu.
2. Menurut saya ketepatan dalam melayani tamu yang lebih penting mengapa karena tugas utama dari seorang pramusaji ialah melayani tamu tentunya dengan melayanai tamu seorang harus memiliki daya tangkap dan ingatan yang kuat jadi disini saya memilih ketepatan.
3. Perbedaan penggunaan fungsi dan ekspresi bahasa pada pramusaji di restaurant formal dan casual tentunya ada namun jika dilihat dari SOP maupun SOS tetap restaurant membuat fungsi dan ekspresi bahasa yang baik dan benar. Dan jika dilihat di lapangan secara langsung apakah sama tujuan tamu datang ke restaurant formal dan casual. contoh poolbar tamu yang datang ke poolbar tentunya untuk bersantai dan berjemur maupun juga berenang staff pada poolbar juga terlihat sangat friendly terhadap tamu. bisa di maksud penggunaan fungsi dan ekspresi bahasa pada setiap restaurant itu ada.