

DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1
Written Discourse Completion Test (WDCT)**

Background Information

Direction: Please fill in according to your information

Name : _____

Gender: _____

Internship location when in 3rd Semester: _____

(First / Second)

Written Discourse Completion Test (WDCT)

Direction: Imagine if you are in these situations, and please write your responses to the guest in the spaces provided

Situation 1

The guest called and asked for a towel. You promised to send the towel to his room, but you forgot. Then, the guest called again.

The guest: I don't know who I should ask for. I called almost an hour ago.

You:

Situation 2

You received a phone call from the guest room. The guest inform you that there is no hot water in the bathroom, even though she has left the water run for about ten minutes.

The guest: This is a marvelous hotel, but there is no hot water.

You:

Situation 3

The guest is calling you from the room to inform you that it is very difficult for him to sleep because of the noise from the next room.

The hotel guest: I really need to sleep right now, but the next room is very noisy. Can you imagine flying for 14 hours and can't sleep?

You:

Situation 4

The guest made a request for an airport pick-up. But on the day of arrival, the airport pick-up didn't show up. She was kept waiting for almost an hour. In the end she had to pay for a taxi at the airport.

(Arrived at the hotel, upon checking-in)

The guest: I expected a lot from your hotel after reading the review. But on the day of my arrival, you already ruined my mood, and the taxi was very expensive.

You:

Situation 5

There are six parties of arrival guests checking in at the same time. The hotel only have 2 system for check-in guests, unfortunately one of the system is having problems. The last guest had to wait for 30 minutes.

The last guest: This hotel has very nice interior, and it has only one computer. We've been kept waiting for ages.

You:

-Thank you for your time-



Lampiran 2 Analisis WDCT Responden Angkatan 2016

Sampel Tanggapan

Hasil responden yang diambil dari studi penelitian ini disajikan dalam apendiks ini. Semua tanggapan responden adalah asli dan tidak ada perbaikan. Semua transkripsi sudah di analisis kedalam bagian yang dibutuhkan dari penelitian ini. Berikut adalah tabel untuk fitur linguistik, *highlighting* digunakan untuk menghitung frekuensi.

Komponen Strategi Meminta	Kode Warna	
Ekspresi Meminta Maaf	Biru	
Penjelasan	Kuning	
Pengakuan Tanggung Jawab	Ungu	
Menawarkan Perbaikan	Hijau	
Janji Kesabaran	Merah	

Tes Pertama

Magang Luar Negeri
Responden 1: IP

Situasi 1	Thank you sir for waiting, we are really sorry for the inconvinient. We will send the towel rightaway. For our sincere apologise, we will give you a fruit platter free of charge.
Situasi 2	Thank you maam for waiting, we are terribly sorry for the inconvenient, we will send our engeneer staff right away to your room. Please wait.
Situasi 3	Thank you for your patient, we are really sorry for the inconvenient. What we could offer is to relocate you to another room which has better sound isolation and away from the crowd. Is it the best option for you?
Situasi 4	Thank you for choosing our hotel, we are terribly sorry for the inconvenient, this is our fault. What we may could do is to give you an extra upgrade of room and also a free buffet dinner voucher at our lounge. We hope it could compensate our fault.
Situasi 5	First of all, thank you for your patient, we are terribly sorry for the inconvinient, we would like to apologize as our system for guest check-in are temporarily down. We can offer you to wait in the guest lounge area and enjoy our welcome drink while waiting in line for the check in. Thank you.

Responden 2: RB

Situasi 1	I'm sorry sir/mam, for the inconvenience. Your towel is on the way and I will deliver it myself.
Situasi 2	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will send maintenance to check the hot water.
Situasi 3	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will inform our manager about this
Situasi 4	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will inform this issue to our manager. (check it first, if it's our hotel fault, if possible re-fund the taxi expense)
Situasi 5	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. There's a problem with the system. I will bring you something to your room shortly (give fruits/amenities)

Responden 3: F

Situasi 1	I apologized for the inconvenience Sir/Ma'am. I will directly send it to you right away.
Situasi 2	Okay Sir/Ma'am. I will check it for you. I am truly sorry for the inconvenience that happened to you. Please wait for a while. I will inform you as soon as possible
Situasi 3	I am so sorry for the inconvenience Sir/Ma'am. Do you mind if I move you to other room? The key will be sent to you so you don't need to come down again. There will be staff to help you move. Will that be okay, Sir/Ma'am?
Situasi 4	I am deeply apologized for you to experience this kind of uncomfortable situation. By giving you a free lunch/dinner at our All-Day Dining Restaurant will be able to lift your mood up? You will be at our priority services until you depart from our hotel. Once again, I am truly apologized for this situation
Situasi 5	First of all, I would like to offer you our deepest apologized for this situation and sincerely thank you for waiting. Our system is currently having problems and is being repaired but it tooks a lot of time. We will give you free one type of drinks at our bar for. Will that be okay?

Responden 4: AP

Situasi 1	I'm so sorry sir for the inconvenience, the hotel today is very packed and I will send someone to your room immediately
Situasi 2	I'm so sorry sir for the bad experience. I will send some maintenance to your room in a minute
Situasi 3	I'm so sorry for the incovinient, I will immediatly send the housekeeper to your room

Situasi 4	I am very very sorry madam. I'm going to give you a complimentary dinner for two to replace your bad experience
Situasi 5	I'm so sorry sir for the inconvenience, one of the computer was shut down. Did you receive a complimentary drink sir beforehand?

Magang Dalam Negeri

Responden 1: G

Situasi 1	I'm so sorry Sir/Ma'am for the inconvenience, I'll get the towel for you right now
Situasi 2	I'll coordinate with our technical team. I'll make sure our technician will be there to check it out for you.
Situasi 3	I apologize for the inconvenience Sir/Ma'am, would you like to wait a moment so we can check available room so we can move you to another room?
Situasi 4	I do apologize for what you've experienced. Sorry for disappointing you in the first place, please let us covered the expense and provide you a treat in our restaurant as exchange for your inconvenience.
Situasi 5	Sorry for keep you waiting. Thanks for the compliment, we are trying to fix our system so we can serve you better. We appreciate your criticism.

Responden 2: AS

Situasi 1	Sorry sir for the mistake, I will called again the housekeeper and will give the compliment for that mistake such as the many of towel (4)
Situasi 2	Sorry sir, I will called the engineering for checking the hot water and I will give the spa or swimming pool bathroom for bath freely for the compliment
Situasi 3	I will call the next door for giving the announcement for didn't disturb the another guest
Situasi 4	I will called for another taxi's representative for change the late responsibility and free for the fare of the taxi's
Situasi 5	Sorry sir for the late because have a problem in computer, so you have a privilege to in room check in priority to make the efficiency time for the guest that I served to

Responden 3: C

Situasi 1	I'm terribly sorry for the delay. I will immediately send a HK staff to deliver it. Currently the front office is occupied / packed. Thank you for the wait have a nice day Sir/Miss (insert name)
-----------	--

Situasi 2	I'm sorry to inform you, but the hotel staff will be checking your bathroom right now. In the mean time, we can move your room to another available one. If you prefer to stay in that room you can use a temporary room that we prepare. Pardon the inconvenience, and thank you informing us
Situasi 3	I understand the situation. Me and my team will check the problem or if possible we can search another available room for your comfort. My team apologize for the inconvenience.
Situasi 4	I'm sorry to hear that. Here is special welcome drink for you. For your departure, I'll try to contact the hotel manager and prepare / provide a taxi on behalf of our service to you. And here is (trainee name), she/he will escort you and help you on to enjoy your stay at our hotel. Thank you to decide to stay with us
Situasi 5	I already told my manager for that problem and the staff will do manual check in and divide the check in counter. Thank you for your patience and here is a special welcome drink as an expression of apologise.

Responden 4: R

Situasi 1	Oh, I'm sorry sir for the inconvenience. I will send the towel to your room as soon as possible
Situasi 2	I think there is a problem with the water pipe in your bathroom. I will asked the engineering team / technician to go to your room asap. Please be patient
Situasi 3	I'm very sorry sir you had to experience this situation. Let me check to the room next door and remind them to lower their voices. Please excuse me a minutes, meanwhile you can go back to sleep again. Have a nice rest
Situasi 4	I'm very sorry this happened to your sir. I think there's a miscommunication from our hotel about the time of your arrival. I will send you the refund for the taxi, and I will make sure this wouldn't happen again
Situasi 5	I'm very sorry you have to wait a little longer sir. But for now, we only have 2 system for check-in. We will improve our speed and add more computer in future if possible. Thank you.

Tes Kedua

Magang Luar Negeri

Responden 1: IP

Situasi 1	Thank you for your patient, we are terribly sorry for the inconvenient, we do realize it is our mistake, and we would like to be responsible for it. We will send you the towel right away with a fruit basket to compensate our mistake. Once again, we are really sorry for the inconvenience, and we hope your stay great.
Situasi 2	Thank you for your patient, we are really sorry for the inconvenient, at the moment, our hot water system are having some problem, and our engineer are working on it, we will inform you right away when the hot water are functional. It will take 10 minutes.
Situasi 3	We are terribly sorry for the inconvenient, as per regulation that manage the rights of guests in hotel, we could not inform the other guest to quite down as it will volent the regulation, however we could reallocate you to other room with more silence and give you a free breakfast voucher as our apology , thank you for your patient.
Situasi 4	We are terribly sorry for the inconvenient, it is 100% our mistake as our airport driver is not available to be contact in the day you arrived and can't pick you up on the same day. For our apologise, we will give you an free room upgrade and dinner buffet at our lounge free of charge. Thank you for your understanding.
Situasi 5	We are terribly sorry for the inconvenient, as for the moment, one of our check in system are currently down, and only one system is available. We could offer you to stay at our lounge and enjoy the welcome drink while waiting in line to check in. thank you for your understanding.

Responden 2: RB

Situasi 1	I'm sorry sir/mam, for the inconvenience. Your towel is on the way and I will deliver it by myself. I promise it will not happen again
Situasi 2	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will send maintenance to check the hot water. I promise it will never happen again
Situasi 3	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will inform our manager about this. I will try to get a new room for you with an upgrade if possible. I promise it will not happen again

Situasi 4	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. I will inform this issue to our manager. (check it first, if it's our hotel fault, if possible re-fund the taxi expense) I promise it will not happen again
Situasi 5	I'm sorry sir/mam for the inconvenience. There's a problem with the system. I will bring you something to your room shortly (give fruits/amenities) I promise it will not happen again

Responden 3: F

Situasi 1	Good Afternoon sir/ma'am, first of all I am truly apologized for the situation that happened to you. I will directly send it to your room right away. Do you need anything else Sir/Ma'am?
Situasi 2	I am apologized for the inconvenience Sir/ma'am. I will contact our engineering to check it for you. Please wait for a while sir/ma'am. I will soon inform you again. May I know your room number please?
Situasi 3	I apologized for this situation sir/ma'am. Would you like to move to other room sir/ma'am? You don't have to come down to the reception as one of our staff will send the key directly to you and to help you move. Is that okay sir/ma'am?
Situasi 4	I am truly sorry for you to experience this uncomfortable situation with us. I would like to give you a free lunch / dinner for once at our All-Day Dining Restaurant to lift your mood up again, is that okay? We will also treat you as our priority guest until your depart from our hotel. Once again, we are truly sorry for the inconvenience.
Situasi 5	Thank you for waiting sir/ma'am. I would like to sincerely apologized for this situation to happen to you. One of our system is currently down and is being repaired but it takes time. Once again I am truly apologize for the inconvenience. I would like to offer you a free drink at our lounge for once. Will that be okay sir/ma'am?

Responden 4: AP

Situasi 1	I'm so sorry sir for the inconvinient the hotel is packed today, it will never happen again. I will immediately send someone to your room sir.
Situasi 2	I'm sorry to hear that sir, I will send the plumber to fix the hot water in your room. In the mean time, how would you feel about our spa sir? We have sauna here.
Situasi 3	I'm so sorry for the loud noise sir. I will call the room next to you, and if it's still happen I will send a housekeeper to make sure the room stay quiet.

Situasi 4	I am very very sorry madam for the inconvinient. The hotel is very packed today. How would you feel about a complimentary dinner for 2? Again I'm very sorry madam.
Situasi 5	I'm sorry to keep you waiting here sir. One of our computer is down. I hoped you enjoy your complimentary drinks sir.

Magang Dalam Negeri

Responden1: G

Situasi 1	I'm so sorry Sir/Ma'am for the inconvenience, it was me and I forgot. I'll get the towel for you right now. I promise that this will never happened again.
Situasi 2	Sorry for the inconvenience caused. I'll coordinate with our technical team. I'll make sure our technician will be there to check it out for you. We will take notes of your preference and make sure you have hot water. Thank you for your understanding.
Situasi 3	I apologize for the inconvenience Sir/Ma'am, would you like to wait a moment so we can check available room so we can move you to another room? Your room is next to the joined room with big family party inside. We will make sure this will not happened again in your next visit.
Situasi 4	I do apologize for what you've experienced. We have miscommunication and our driver fully booked though out the day. Sorry for disappointing you in the first place, please let us covered the expense and provide you a treat in our restaurant as exchange for your inconvenience. We promise this will not happening again.
Situasi 5	Sorry for keep you waiting. The computer totally black out so we just can run on one. Thanks for the compliment of our interior, we are trying to fix our computer so we can serve you better. We appreciate your criticism and I'll make sure you'll never experienced this issue anymore

Responden 2: AS

Situasi 1	Sorry sir, I think this is my mistake for didn't make sure twice to the housekeeping to deliver your towel to the room. Be patient for waiting the towel for 10 minutes because I was already tell the housekeeping to do that
Situasi 2	Sorry sir, there was already 3 days have a maintenance for the hot water, I was recommend to bath at the swimming pool or spa freely for the compliment because the hot water was dead

Situasi 3	Ok sir, I will announce the next guest to don't disturb you and make the comfortable bed with silent room
Situasi 4	Sorry sir, that was the mistake from me to calling the worst taxis for you and I will give the new taxis with free fare for you to change the much time that I waste for you waiting taxi
Situasi 5	Sorry sir, I have the privilege for you to check-in. I will give the in room check-in for make the efficient time and you can relax without waiting the queue at front office the concierge will serve you to in room check-in. Thank you

Responden 3: C

Situasi 1	Sorry for the wait/ I apologize for the wait, right now I already send a HK staff to immediately send the towel. The hotel is very packed right now and our staff are short-handed. Thank you for staying with us, and I'll check again if the towel already been delivered or not
Situasi 2	The hotel are currently under maintainance, and I'm sorry to inform you of the inconvenience. The staff are rapidly try to solve the problem. In the mean time, you can use our temporary room for shower. Please contact our front office if you want. Thank you for your attention and have a nice day..
Situasi 3	I understand your concern, very sorry for the inconvenience. I'll send my team to check and solve the problem. If you want we can check for another room to relocate. Thank you for informing us.
Situasi 4	Here is a special drink for you, please wait there at the lounge while wait for the completion of the check in prosudore. I can told my manager to give you a SPA voucher because you are our GOTD (Guest of The Day). And later at departure, we can provide a hotel car for you, free of charge. I apologize for the delay and thank you for staying with us.
Situasi 5	Your check in prosedure are complete. Please wait at the lounge for your room, you will recieve a special welcome drink. And here is (Trainee name), she/he can give you a hotel tour if you want. I'm terribly sorry for the inconvenience and have a nice day at our hotel.

Responden 4: R

Situasi 1	I'm very sorry for the inconvenience. I think one of our employee forgot it. I will send the towel as soon as possible. I'll make sure this doesn't happen again
Situasi 2	Hello miss, I'm very sorry to hear that, I think there's a problem with the water pipe in your bathroom. I will call

	the technician to your room asap. Please be patient. Thank you.
Situasi 3	I'm very sorry to hear that miss. I will call the room next door and make sure that they lower their voices. Meanwhile you can prepare to go back to sleep. Please have a nice rest miss.
Situasi 4	I'm very sorry to hear that sir. I think there's a misunderstanding with the driver about the time of your arrival. I will send you the refund for the taxi taxes asap. Once again I'm very sorry miss.
Situasi 5	Hi miss, I'm very sorry you have to wait a little longer. But for now, we only have 2 system for guests' check-in. Please understand. We will improve our speed and add more computer in the future. Thank you



Lampiran 3
Analisis WDCT Responden Angkatan 2017

Tes Pertama

Magang Luar Negeri

Responden 1: MP

Situasi 1	I'm sorry for the inconvenience sir/madam, I'll send the towel right away. If you need anything else please let us know.
Situasi 2	I'm sorry for your inconvenience sir/madam, let me see how we can fix that right away. Would you mind waiting for a while sir/madam? My colleague is on his way to fix it right away. If you need anything else please let us know.
Situasi 3	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. Let me see how we can fix this right away. Do you mind if we move you to another room sir/madam?
Situasi 4	I'm sorry for your inconvenience sir/madam, unfortunately there was a miscommunication between the taxi driver and us. Regarding the high taxi's fare, could we change the transaction with free one night stay on your next trip sir/madam? Once again we are terribly sorry you're your inconvenience.
Situasi 5	I'm very sorry you're your inconvenience sir/madam, unfortunately we only have one computer at the moment but, we'll have another one in order to improve our service and our speed in handling the guest check-in.

Responden 2: K

Situasi 1	i really apologize sir for our mistake by not sending your towel request, we will be sending the towel directly to your room after this call ended, and due to this problem, we will give small compliment by extending your check out time
Situasi 2	Good morning sir, sorry for the inconvenience in your room, we will report the problem to the Engineering Department and they will directly come to your room and fix the hot water. Thank you for your report
Situasi 3	sorry for the inconvenience that is happening right now sir, in order to handle this issue, we are going to call the guest that is staying next to your room and try to explain them to handle their noise and crowd. I hope you will have a good sleep
Situasi 4	we really sorry Mam for the issue that' is happening to you, maybe the one who took your request by mistake didn't put in our system, regarding this, we will upgrade your standard

	room to our deluxe room for free, we hope you have a wonderful stay with us
Situasi 5	we really sorry sir to keep you waiting for a couple of time, due to the technical problem, our computer and system didn't work properly and regarding this, here we give coupon for 15% discount in our restaurant. We Hope to see you in soon in our hotel

Responden 3: LC

Situasi 1	I'm sorry Sir, it was my mistake. I'll send the towel directly to your room now, do you need anything else that I can help sir?
Situasi 2	I'm really sorry, may I know your room number mam? I will directly inform the engineer to check it, so it can fix as fast as possible.
Situasi 3	I am sorry sir, as the hotel SOP we can not ask the guest to be quiet. I would like to offer you a room exchange, is it okay for you? If it's okay, I would like to offer you also a help of our porter to move your luggage from your room to another room.
Situasi 4	I'm sorry for the inconvenience, we have some miscommunication with the driver about the airport pick-up time. For our apology, we would like to offer you a free transfer out transport to the airport.
Situasi 5	I am really sorry for the inconvenient, you can take a seat first in our lobby. Later I will come to you to give the registration card and the key to you.

Responden 4: A

Situasi 1	I would like to apologise for the inconvenience sir, there was a bit of problem before causing a delay on your request for towel, but we already fixed it and came right in as soon as possible. Thank you for your understanding and once again I'm very sorry for the inconvenience.
Situasi 2	Yes m'am, I would like to apologise for the inconvenience, I will check right away with the engineering department and fix this problem right away. Your satisfaction is our priority and we will get back to you very soon. Once again I'm very sorry for the inconvenience and thank you for this information.
Situasi 3	Good evening m'am, I would like to apologise before for the inconvenience. Right now we already sent another staff to check on the room next to you. For making you feel better about your lost sleep after your flight, please enjoy this

	complimentary decaf tea to relax yourself before trying to sleep again.
Situasi 4	I understand m'am, I would like to apologise before for the inconvenience. There might be some miss communications before with the concierge, but we already took care of it. I want you to know that we are very concerned of what happened to you and we can promise you that this will not happen again. To make up for our negligence, we will give you a complimentary spa package for you to relax after your long flight and make sure that on the day you checked out from our hotel you will be picked up on time on your way to airport.
Situasi 5	Welcome to our hotel sir. I would like to apologise before for the inconvenience. Right now we are having trouble with the checked in computer but we already took care of it. Although it does need a longer time to operate as usual but we are doing the best as we can. To make up for it, I would like to offer you our complimentary new refreshment from our All Day Dining to keep you company while waiting.

Magang Dalam Negeri

Responden 5: EH

Situasi 1	I really apologize for the inconvenience, now my colleague is on his way to your room bringing you the towels. If you need anything else, later you can just find me. My name is Edwin. Once again we really apologize for this problem.
Situasi 2	I apologize for the inconvenience. Normally, to have the hot water, it needs some adjustment with the correct faucet position. However, I've already sent one of our team into your room to help you and check if there is any problem occurring.
Situasi 3	I apologize for the inconvenience. My colleague is on his way to your room with the earplugs to help you for your rest. Maybe is there anything else that we can do to help your sleep?
Situasi 4	I really apologize for the inconvenience. Our driver team managed to get there, but couldn't find you due to a circumstance. As the compensation, we will reimburse your airport pick up bill. Once again we really apologize for this inconvenience.
Situasi 5	I am really sorry for what's happening. Unexpectedly, our system was down and our IT team is repairing it. However,

	we still managed to do the best for our service. Once again I really apologize for the inconvenience.
--	---

Responden 6: M

Situasi 1	I'm so sorry for the inconvenience sir. I'll soon bring the towel to your room.
Situasi 2	I'm sorry for the inconvenience maam. The hot water isn't working because the water has been wasted for a few minutes. I'll send someone to fix it or bring the hot water to your room.
Situasi 3	I'm so sorry for the inconvenience sir. I'll send someone to the next room.
Situasi 4	I'm sorry for the inconvenience maam. Here's the welcome drink and snacks. Because of the inconvenience we will provide you a driver during your stay in this hotel.
Situasi 5	I'm sorry for the inconvenience sir/maam. We have 2 systems for check-in guest but unfortunately one of them having a problem. Here's your welcome drinks and snacks sir/maami

Responden 7: N

Situasi 1	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. I will immediately send the towel to your room. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 2	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. I will immediately send the engineer to check the bathroom. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 3	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. I will call the next room and make sure there will be no more noise. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 4	I do apologize for the inconvenience Mam. Have you called our airport representative upon arrival ?
Situasi 5	I do apologize on behalf of the hotel for the inconvenience Sir/Mam. We will surely improve our facilities. While waiting for the check-in process you may enjoy the welcome drink & oshibori in our lobby lounge.

Responden 8: S

Situasi 1	I do apologize Sir/Ma'am, I will inform the housekeeping to send the towel immediately. I promise at the latest 5 minutes the towels will arrive in your room. I'm sure this case will never happen again and we are very sorry for your inconvenience. (give the complimentary such as souvenir, chocolate, body scrub, etc.)
-----------	--

Situasi 2	I do apologize Sir/Ma'am. Hot water is available in our hotel, but there are some rules listed in the bathroom, that hot water can only be operated for 10 minutes and then you have to wait for another 5 minutes for let the water heater to heat the water. Please have to wait for 5 minutes and you can operate the hot water again. Sorry for the inconvenience and if there is a problem again please let me know, my name is selina in GSA department.
Situasi 3	We sincerely apologize for it Sir/Ma'am. We will inform the guest in your next room to reduce noise. If it is still noisy, we will help you to have another room. Sorry for the inconvenience, good night and have a good rest.
Situasi 4	Sorry about the mess Sir/Ma'am. We will inform the driver about this case and we will bring this case to our meeting, so the case will never happen again. For the taxi charge, the hotel will pay it for you. (Give the amenities complimentary and apologize card in the room).
Situasi 5	We are very sorry to have kept you waiting so long Sir/Ma'am. The another system is having problem and it's under repair by our IT. This case is rarely happens in our hotel. Here is spa voucher to make you more relax after waiting so long. We are sorry once again for your inconvenience.

Tes Kedua

Magang Luar Negeri

Responden 1: MP

Situasi 1	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. Unfortunately, I forgot to send your towel. It is my fault. I'll send it cu. Would you mind waiting for a while sir/madam? My colleague is on his way to send your towel. I promise it won't happen again.
Situasi 2	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. It is our fault to. Would you mind waiting for a while? My colleague is on his way to fix it right away. This is truly our fault and we promise it won't happen again.
Situasi 3	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. It isn't under our control, but we will ask the guest to turn down the noise. Regarding the noise that the guests make in the middle of the night, we'll discuss to our team to make a regulation about night hours so this thing won't happen again
Situasi 4	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. Unfortunately, there was a miscommunication between the taxi driver and us. It is my fault and I don't mean to do that. In order to

	change the taxi fare, how about we're giving you a free one night stay including breakfast for two persons on your next trip? I promise it won't happen again
Situasi 5	I'm sorry for your inconvenience sir/madam. Unfortunately, we only have one computer at the moment, but we'll have the other one in order to improve efficiency in handling check-in. It is our fault and we promise we'll improve our service next time.

Responden 2: K

Situasi 1	I really apologize sir for our mistake by not sending your towel request, we will be sending the towel directly to your room after this call ended, and due to this problem, we will give small compliment by extending your check out time
Situasi 2	Good morning sir, sorry for the inconvenience in your room, we will report the problem to the Engineering Department and they will directly come to your room and fix the hot water. Thank you for your report
Situasi 3	sorry for the inconvenience that is happening right now sir, in order to handle this issue, we are going to call the guest that is staying next to your room and try to explain them to handle their noise and crowd. I hope you will have a good sleep
Situasi 4	we really sorry Mam for the issue that' is happening to you, maybe the one who took your request by mistake didn't put in our system, regarding this, we will upgrade your standard room to our deluxe room for free, we hope you have a wonderful stay with us
Situasi 5	we really sorry sir to keep you waiting for a couple of time, due to the technical problem, our computer and system didn't work properly and regarding this, here we give coupon for 15% discount in our restaurant. We Hope to see you in soon in our hotel

Responden 3: LC

Situasi 1	I'm sorry madam/ sir. It was my mistake, I will directly send the towel to your room right now, do you need anything else that I can help?
Situasi 2	On behalf of the hotel I'm sorry for your inconvenience sir/madam, right now would you mind if we call the engineer to come and check the condition of the hot water in your room?they will check and fix it as fast as possible. Would you mind waiting?

Situasi 3	I'm sorry for your inconvenience, it isn't under our control but we try to give the best solution that we can offer to you, would you like us to move you to a new room? Our porter would be happy to help your transfer
Situasi 4	I'm sorry for your dissatisfaction towards our service. As a form of our apologies we would like to offer you a free transfer out airport service in exchange, do you agree with that? or is there anything else that we can help regarding to your leaving?
Situasi 5	I'm sorry for the inconvenience, would you mind to take a seat and wait at the lobby, we will come and give you the key cards as fast as we can. Are you fine with that? If no do you mind if we do the check in process in the business center with my colleague and she would be very happy to escort you.

Responden 4:

Situasi 1	I would like to apologise for the inconvenience sir, there was a bit of problem before causing a delay on your request for towel, but we already fixed it and came right in as soon as possible. Thank you for your understanding and once again I'm very sorry for the inconvenience.
Situasi 2	Yes m'am, I would like to apologise for the inconvenience, I will check right away with the engineering department and fix this problem right away. Your satisfaction is our priority and we will get back to you very soon. Once again I'm very sorry for the inconvenience and thank you for this information.
Situasi 3	Good evening m'am, I would like to apologise before for the inconvenience. Right now we already sent another staff to check on the room next to you. For making you feel better about your lost sleep after your flight, please enjoy this complimentary decaf tea to relax yourself before trying to sleep again.
Situasi 4	I understand m'am, I would like to apologise before for the inconvenience. There might be some miss communications before with the concierge, but we already took care of it. I want you to know that we are very concerned of what happened to you and we can promise you that this will not happen again. To make up for our negligence, we will give you a complimentary spa package for you to relax after your long flight and make sure that on the day you checked out from our hotel you will be picked up on time on your way to airport.
Situasi 5	Welcome to our hotel sir. I would like to apologise before for the inconvenience. Right now we are having trouble with the checked in computer but we already took care of it. Although

	it does need a longer time to operate as usual but we are doing the best as we can. To make up for it, I would like to offer you our complimentary new refreshment from our All Day Dining to keep you company while waiting.
--	---

Magang Dalam Negeri

Responden 5: EH

Situasi 1	I really apologize for the inconvenience, it is my fault that I didn't send the towel right away. I'll get the towel right away for you. Once again I really apologize for this problem. I promise it won't happen again
Situasi 2	I apologize for the inconvenience. Normally, to have the hot water, it needs some adjustment with the correct faucet position. However, I've already sent one of our team into your room to help you and check if maybe there is any problem occurring.
Situasi 3	I apologize for the inconvenience. My colleague is on his way to your room with the earplugs to help you for your rest. Maybe is there anything else that we can do to help your sleep?
Situasi 4	I really apologize for the inconvenience. Our driver team managed to get there, but couldn't pick you up due to lacking of communication. As the compensation, we will reimburse your airport pick up bill. Once again we really apologize for this inconvenience. I promise it won't happen again.
Situasi 5	I am really sorry for what's happening. Unexpectedly, our system was down and our IT team is repairing it. However we still managed to do the best for our service. Once again I really apologize for the inconvenience.

Responden 6: M

Situasi 1	i'm so sorry for the inconvenience sir. I'll soon bring the towel to your room. I promise it won't happen again
Situasi 2	I'm sorry for the inconvenience maam. The hot water isn't working because the water has been wasted for a few minutes. I'll send someone to fix it or bring the hot water to your room.
Situasi 3	i'm so sorry for the inconvenience sir. I'll send someone to the next room.
Situasi 4	I'm sorry for the inconvenience maam. Here's the welcome drink and snacks. Because of the inconvenience we will provide you a driver during your stay in this hotel.

Situasi 5	I'm sorry for the inconvenience sir/maam. We have 2 systems for check-in guest but unfortunately one of them having a problem. Here's your welcome drinks and snacks sir/maami
-----------	--

Responden 7: N

Situasi 1	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. There's miss communication between our housekeeping team. I will immediately send the towel to your room. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 2	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. We have a little construction for our water storage. I will immediately send the engineer to check the bathroom. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 3	I do apologize for the inconvenience Sir/Mam. I will call the next room and make sure there will be no more noise. Is there anything else I can do for you Sir/Mam ?
Situasi 4	I do apologize for the inconvenience Mam. There's miss communication between our airport representative. We will reimburse the taxi fee.
Situasi 5	I do apologize on behalf of the hotel for the inconvenience Sir/Mam. We will surely improve our facilities. While waiting for the check-in process you may enjoy the welcome drink & oshibori in our lobby lounge.

Responden 8: S

Situasi 1	I do apologize Sir/Ma'am. I forgot to tell the housekeeping because there's many requests from the guests. Now I will inform the housekeeping to send the towel immediately. I promise at the latest 5 minutes the towels will arrive in your room. I'm sure this case will never happen again and we are very sorry for your inconvenience. (give the complimentary such as souvenir, chocolate, body scrub, etc.)
Situasi 2	I do apologize Sir/Ma'am. Hot water is available in our hotel, but there are some rules listed in the bathroom, that hot water can only be operated for 10 minutes and then you have to wait for another 5 minutes for let the water heater to heat the water. Please have to wait for 5 minutes and you can operate the hot water again. Sorry for the inconvenience and if there is a problem again please let me know, my name is selina in GSA department. I will inform the engineering and I promise this case will never happen again.
Situasi 3	We sincerely apologize for it Sir/Ma'am. We didn't mean to disturb you. We will inform the guest in your next room to reduce noise. If it is still noisy, we will help you to have

	<p>another room. I promise it will not happen again. Sorry for the inconvenience, good night and have a good rest.</p>
Situasi 4	<p>We are very sorry about the mess Sir/Ma'am. It's our fault. There is miss communication between concierge and airport pick up. The driver was stand by in terminal 3, which is the wrong terminal. We will inform the driver about this case and we will bring this case to our meeting, so the case will never happen again. For the taxi charge, the hotel will pay it for you. (Give the amenities complimentary and apologize card in the room).</p>
Situasi 5	<p>It's our fault, we are very sorry to have kept you waiting so long Sir/Ma'am. The another system is having problem and it's under repair by our IT. This case is rarely happens in our hotel. We will discuss this problem in our meeting so this problem will never happen again. Here is spa voucher to make you more relax after waiting so long. We are sorry once again for your inconvenience.</p>



Lampiran 4

Pertanyaan Interview

1. Sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu bahwa meminta maaf yang efektif itu seperti apa?
2. Selama anda magang kemarin, apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain?

Jika responden menjawab YA PERNAH:

1. Bagaimana strategi anda dalam menanggapi tamu tersebut?
2. Apakah strategi yang anda lakukan waktu magang kemarin sama dengan strategi yang kamu lakukan di dalam jawaban tes kemarin?
3. Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari lima komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Manakah yang sering anda sering pakai? Mana yang anda tidak pernah pakai? dan mana yang baru anda pernah dengar? Menurut anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika menghadapi guest complaint? Mengapa?

Jika responden menjawab TIDAK PERNAH:

1. Jika magang selanjutnya anda dihadapkan dengan situasi harus menangani komplain tamu, bagaimana strategi anda dalam menanggapi tamu tersebut?
2. Apakah strategi yang anda lakukan akan sama dengan strategi yang kamu lakukan di dalam jawaban tes kemarin? Apakah anda akan menggunakan strategi ini?
3. Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari lima komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari ke-5 komponen tersebut, manakah yang akan Anda pakai? Mana yang Anda tidak akan pakai? Manakah yang baru Anda pernah dengar/pertama kali dengar? Menurut anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan? Mengapa?

1. Apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan oleh pekerja dalam bidang hospitality?
2. Apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas?(menjadi tanggung jawab dosen) atau apakah mahasiswa yang harus mencari sendiri? (menjadi tanggung jawab sendiri)

Lampiran 5
Transkrip Mahasiswa Bisnis Perhotelan UAP Angkatan 2016

Responden 1 (IP)

P: Selamat pagi

IP: Pagi

P: Jadi saya Mega, saya akan melakukan tugas penelitian saya

IP: Mmmm

P: Eee... Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

IP: Oke, Nama saya Ibrahim Pasha. Saya mahasiswa *podomoro university* semester 7, di program studi hotel bisnis progam

P: Jadi nomor satu, sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta maaf yang efektif itu seperti apa?

IP: Tahu

P: Boleh tolong jelasin kayak gimana?

IP: Baik, jadi seperti yang pernah diajarkan di program studi ini bahwa minta maaf itu emang kita harus memberi tahu, eee... pertama kita memberi tahu dulu permintaan maaf, kemudian yang kedua memberikan simpati kita, ee... setelah simpati, jadi kalau dah selesai, ee... ketiga kita ngasih ee.. apa namanya itu how to solve the problem, after that kita ngomong terima kasih *gratitude* ... gitu sih menurut aku

P: ee... selama anda magang kemarin , apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain

IP: oiyaa ada

P: Bagaimana strategi anda dalam menanggapi tamu tersebut?

IP: Baik, yang pertama itu pastinya tetap tenang, terus juga jangan takutlah sama si tamu itu , karena apapun yang terjadi ya memang ya kita sebagai *hotelier* itu harus bisa *cover* mereka. Yang kedua tu, keep smile buat aku ya, smiling itu juga penting karena biar menenangkan si inilah, komplainnya dia. Yang ketiga yang tadi kubilang minta maaf, simpati, *solving the problem*, trus habis tu *gratitude*.

P: Jadi strategi yang anda lakukan waktu magang kemarin berarti sama dengan yang kamu lakukan dalam tes jawaban kemarin .

IP: Mm mmm, apa yang aku jelasin iya

P: Terdapat teori strategi meminta maaf , yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran

IP: Mmmm

P: Dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

IP: Semua, selain yang kesabaran

P: kesabarann ya?

IP: yang kesabaran kayaknya belum pernah tu

P: Berarti yang janji kesabaran ini belum anda pernah dengar ya?

IP: Belum

P: Baru pertama kali dengar?

IP: Maksud dari janji kesabaran aku belum ngerti

P: Oke. Menurut anda apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

IP: Sebenarnya sih relatif ya, terhadap gimana kita nge-handle si tamunya, dan tamunya gimana nge mm apa namanya memberikan efek apa sih ck memberikan reaksinya mm tapi dari segi prosedur kelima yang tadi kamu sebut seharusnya sih sesuai sih dengan hotelnya gitu

P: Apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

IP: Oiya jelas, kar.. eh perlu dijelasin gak? Hehe

P: Iya, silakan

IP: ahh jadi kenapa penting iya karena kan memang dunia kita tu dunia jasa , jasa yang memberikan ee dari segi *service* apa ya, ee apa ya ss, jasa yang...

P: Kepuasan?

IP: iya kepuasan bisa dibilang , bukan sesuatu yang bisa dipegang gitu ya, yang intan, tangible , kalua gak salah. Nah eee.. jadi minta maaf itu memang *part of the world* gitu di *hotelier*

P: Apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau apakah mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

IP: Sebenarnya tetap menurut aku secara teoritik memang harus diberikan tahu kayak kita sekarang di PU di HBP ya dikasih tahu ini prosesnya ada 5 ini ni

penting, tapi memang pada aplikasinya nggak segampang itu gitu, jadi harus double, di teorinya sudah, praktek dengan dosen boleh, tapi pada akhirnya nanti udah bener ni dengan ada magang kita jadi tahu gimana sih komplain gitu

P: berarti menjadi bagian dari tanggung jawab dosen juga?

IP: Betul, menurut aku ya

P: Oke... Terima kasih pasha

IP: Terima kasih

Responden 2 (RB)

P: Aku mulai ya?

RB: Oke

P: Ee... perkenalkan nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Per... ee... boleh tolong perkenalkan diri Anda?

RB: Nama saya Ryan Bowen

P: Oke. Pertanyaan yang pertama, sebelum diadakan tes tadi, apakah Anda tahu kalau meminta maaf yang efektif itu mempunyai strategi tersendiri?

RB: Pasti harus ada strategi ya, kalau nggak kan kita jadi terbas... ee... nggak tahu mau ngomong apa juga ke guestnya, jadi harus dilatih juga, dan pengalaman sih

P: Oke. Ee... terus sebelum..., oh pas magang kemarin

RB: Iya

P: Pernah menangani tamu yang memberikan komplain nggak?

RB: Pernah, cuman kan, ee... waktu itu kan masih magang, jadi emang disana arahnya itu, habis komplain, kita ee... bakal ngomong *sorry* dulu yang pertama. Terus ee... gimana caranya kita tenangin tamunya, baru kita langsung lapor sama atasan kita, senior lah, atau manajer kita gitu. Biarkan mereka yang selesaikan dengan caranya lah, yang lebih baik.

P: Berarti kemarin ee... dari hotelnya sendiri, ada kasi tahu ya strateginya tu kayak gini?

RB: Iya, ada. Cuman ya simple-simple aja kan

P: Mm...mm

RB: Kayak misalnya, gua kan di *room service*. Jadi paling kayak ada yang kurang misalnya, itu minta maaf, langsung cepat-cepat ambilin gitu.

P: Oh oke. Ee... terus strategi yang Anda lakukan waktu magang kemarin sama dengan startegi yang kamu lakukan pas dalam jawaban tes tadi nggak?

RB: Ee... bisa jadi. Soalnya kan casenya beda ya, itu ada yang *direct guest*, seharusnya itu lebih ke *front office* ya, kayak gimana *handle handle* yang tadi *problem-problem* nya, dan jujur belum pernah ketemu yang itu kan, jadi ya setahu saya aja

P: Berarti tergantung situasi yang terjadi pada saat itu ya?

RB: Iya. Yang pasti kita harus bikin ya kayak ya harus bilang *sorry* juga, soalnya kan dari pihak kita juga, *which is* hotel ya, jadi yauda, sebagai *representative* pasti ngomong *sorry*.

P: Ee... terus dari kelima komponen tersebut, yang teori yang tadi saya kasih, mana yang sering Anda pakai?

RB: yang pertama itu, yang pasti *I'm sorry*

P: Mm...mm

RB: Karena itu perlu banget

P: Oke.

RB: Terus yang kedua, yang pasti *explanation*, di namanya *service*, aku gak yakin semua pasti ngomongnya jujur

P: Iya benar (tertawa)

RB: Nah, iya kan? (tertawa) pasti ngada ngada, supaya dimana kita terlihat baik juga

P: Iya

RB: Nah itu sih.

P: Ee... ada gak yang ee... gak pernah dipakai dari komponen tersebut?

RB: Yang nggak pernah diapakai, mm... sering sih, cuman kayak palingan *explanation explanation* nggak mungkin jujur seratus persen

P: Oh oke.

RB: Kalau yang paling pake ya pasti *apologize*

P: Iya iya, pasti itu, langsung reflek kan?

RB: Iya reflek itu

P: Terus ee... menurut Anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika menangani *guest complaint*?

RB: Mmm... perlu sih yang aku liat, kalau, tapi emm... kalau nomor tiga, aku pernah kasus ini di restoran, kalau kayak, yang tadi kamu kasih nomor tiga itu, justru malahan nanti dianya bisa tambah marah

P: Oh...

RB: Ngerti gak? Jadi dimana posisi itu, kadang enak kadang enggak gitu sih. Jadi yang pasti dipake itu, yang pasti minta maaf, terus kabulin, eh apa, kibulin lah guestnya, gimana dia tenang, gitu sih.

P: Kadang ada *guest* yang nggak suka juga kan?

RB: Nah makanya

P: Terus, apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

RB: Gimana? Gimana? Gimana?

P: apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang perhotelan?

RB: Setuju banget, karena dengan minta maaf

P: Mm...mm

RB: Yang pasti, dia oh segen ni, gitu gitu. Pasti langsung ngeklik lagi

P: Berarti mereka, ee... berhubungan dengan *service excellence* lah ya?

RB: Iya, pasti.

P: Ee... terus yang, udah ni, udah terakhir ni. Apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau ee... mahasiswalah harus mencari tahu sendiri? Tentang kemampuan meminta maaf ini.

RB: Yang pasti harus dijelasin dulu kenapa, ee... pentingnya yang tadi kamu kasi itu. Pasti dijelasin *case case*-nya juga kayak gimana, terus kita harus berbuat apa, yang pasti kan sebenarnya *I'm sorry* gitu gitu udah menjadi itulah, jurus utama

P: Iya

RB: Dan mengeles itu, itu mulai dari *experience* sih, gak bisa diajarin gitu aja

P: Aa...aa

RB: Jadi terus kita bisa kasih *new one* atau nggak kita juga nggak tahu dalam kondisinya kayak gitu

P: Mm...mm

RB: Kan beda-beda *case*-nya, jadi tergantung *experience* masing-masing juga, dan hotelnya itu *allow* nggak kita untuk memberikan hal seperti itu, kan SOP

P: Iya

RB: Ikut, balik lagi ke SOP hotel masing-masing,

P: Iya

RB: Gitu sih

P: Oke

RB: Dan di hotel aku juga yakin bakal di *training* untuk meminta maaf dalam kasus aa... yang biasanya sering terjadi gitu

P: Mm... berarti menurut kamu disini kampus sendiri perlu diajarin dulu, nanti pas magang berarti nggak terlalu yang shock gitu ya ketemu kayak gini?

RB: Mm...mm bisa jadi (tertawa)

P: Baik, itu merupakan pertanyaan terakhir, terima kasih atas waktunya Ryan, *thankyou*

RB: Iya *thank you*

Responden 3 (F)

P: Baik, selamat pagi, perkenalkan nama saya mega, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

F: Ya, nama saya juga, ee... nama saya Felicia, terus saya mahasiswi perhotelan semester 7 sekarang, ee... saya ngambil jurusannya hotel manajemen

P: eee... sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta maaf yang efektif itu seperti apa?

F: ee... kalau efektif, meminta maaf yang efektif kalau menurut aku sih ee... lebih kayak ke *sincerity*-nya sih ya dari si pelaku, jadi kayak orang yang minta maaf tu harus benar-benar merasa bahwa dia tu bersalah, sehingga dia tu, jadi dia minta maaf, gitu...

P: Selama anda magang kemarin, apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain?

F: eem... pernah

P: Boleh tolong diceritakan?

F: Tapi yaa itu saya di *service* kan... pas itu magang jadi untungnya sih tamunya bukan tamu yang banyak maunya gitu jadi kayak lebih ke... ya itu juga karena salah sendiri sih gitu, maksudnya salah saya sendiri, salah aku sendiri, ya

ceritanya gimana ya kemarin, ohh... kalau nggak salah minta *lemon juice*, jadi aku dengan bodohnya tu bener bener tuangin satu botol *lemon juice* tanpa dicampur dengan air ataupun gula, jadi itu asam sekali, ya namanya saya juga baru pertama kali ya kan, eh tuang *lemon juice* itu, maksudnya ya belum pernah sih dapat orderan *lemon juice*, selama ini pun kalau dapat orderan *lemon juice* karena kita hanya *server* kita kasihnya ke bar, tapi pas itu bar man nya tu lagi nggak ada, jadi ya aku sendiri yang tuang tanpa tahu bahwa itu mesti dicampur dulu dengan air karena *packet packet* lainnya itu jus-jus lain kayak semangka, nenas itu tu semua dah langsung tuang, jadi ya aku kira ya sama, tapi ya ternyata beda, jadi yauda saya benar-benar minta maaf, saya minta maaf berulang kali gitu, sampai saya juga dimarahin oleh senior juga sih, ya bukan dimarahin sih, kayak diomongin doang kayak “lu kok gitu sih? Bukannya di itu dulu kan” jadi kayak ya “saya mana tahu” aku bilang gitu, tapi kepada si *customer* saya minta maaf, kepada senior ya saya nggak merasa itu, itu mereka senior saya, ya harusnya mereka awasin saya gitu bukannya tinggalin saya gitu

P: terus dari pengalaman magang itu, bagaimana strategi anda dalam menanggapi tamu tersebut?

F: ah... strateginya?

P: mm mmh...

F: ya minta maaf, minta maaf kayak “aduh... maaf ya pak, maaf ya pak... saya benar-benar nggak tau ni, saya langsung ganti yang baru ya” gitu doang sih

P: Berarti strategi yang anda lakukan waktu magang kemarin, apakah sama dengan yang kamu lakukan pas dalam jawaban tes kemarin?

F: eee... ada beberapa sih, karena ada beberapa yang patut untuk diganti kayak ini kan nggak mungkin suruh dia minum ampe semuanya kan, jadi ya kasi ganti gitu.

Kalau jawaban kemarin, ada yang diganti dan juga tambah dengan *complimentary*, tergantung keadaan sih, kalau emang ada keadaan yang patut untuk dikasi *complimentary* ya kasi *complimentary*, kalau nggak, nggak...

P: Oke, Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

F: yang pertama,

P: yang ekspresi meminta maaf ya?

F: iyaa, ekspresi meminta maaf, ya muka melas aja hahaha... muka bersalah eee...

P: eee... yang anda nggak pernah pakai yang mana?

F: tadi apa... ekspresi meminta maaf...?

P: ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, sama janji kesabaran

F: jan...ji kesabaran... pernah. Semuanya pernah sih

P: semua pernah?

F: iyaa...

P: berarti nggak ada yang baru pertama kali anda dengar kan? Dari 5 komponen itu?

F: ee... baru tau doang kalau minta maaf itu ada 5 komponen aja sih, ya kayak selama ini kalau minta maaf juga secara gak sadar langsung aja kan gitu, ternyata ya pas kita minta maaf juga dalam uda ada 5 komponen itu gitu ternyata, udah...

P: menurut anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi mnghadapi *guest complaint*?

F: mmm.... Mungkin di bagian... ee.... Tadi sebelum janji bertanggung jawab, apa ya?

P: menawarkan perbaikan, jannji kesabaran, pengakuan tanggung jawab?

F: aa... itu aaa... itu perlu deng... perlu deh semua perlu

P: semua perlu ya?

F: aa aaa...

P: menurut anda mengapa semua itu perlu?

F: mmm.... Karena kan kalau di dunia perhotelan tu, ya namanya tamu itu tu sumber *revenue* kita kan,

P: mm mmm...

F: jadi kayak kalau misalnya kesalaha itu terjadi dan tidak ada ee... tidak ada hasil akhirnya gitu, itu tu bisa berdampak buruk ke dalam dunia perhotelan itu, gitu...

karena secara dunia perhotelan itu industri yang terbuka, bisa dilihat *review review*-nya di internet, dari omongan orang, kalau misalnya tidak adanya titik terang dari suatau masalah yang terjadi gitu kan, gak ada permintaan maaf dari

pihak hotel kepada customer, kalau misalnya ada kesalahan ya itu tu bisa berdampak buruk ke satu hotel gitu...

P: berarti disini kamu setuju bawa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

F: mm mmm...

P: apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau apakah mahasiswa lah yang harus mencari tahu sendiri?

F: kalau untuk ini sih nggak perlu dipelajari sih ya, ya dari alam bawah sadar diir sendiri aja sih, kalau namanya minta maaf, karena yang namanya maaf, terima kasih, sayang, itu tu semua kan dari, kalau kalau misalnya ego seseorang itu tinggi, kata-kata itu nggak akan keluar dari mulut dia gitu loh kan, jadi kayak misalnya kalau, permintaan maaf itu ya harus dari diri orang itu sendiri, ya tapi yaa juga tergantung dari situasinya ya, kalau misalnya emang guestnya yang salah tapi ngotot bilang kita yang salah, itu emang uda bukan salah kita gitu loh, mau minta maaf ampe berkali-kali pun ya emang si guest itu kan yang nggak mau ngaku salah. Sebenarnya keadaan permintaan maaf itu ya tergantung dalam situasi juga lah, liat dulu lah siapa yang salah, siapa yang nggak, gitu...

P: baik, terima kasih atas waktunya Felicia

Responden 4 (AP)

P: Baik, selamat siang, perkenalkan nama saya mega, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

AP: ee... nama saya angela, umur saya 21 tahun, saya mahasiswa di *podomoro university* di bisnis perhotelan.

P: pertanyaannya akan saya mulai. Sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta maaf yang efektif itu seperti apa?

AP: rasanya saya tahu, soalnya saya pernah magang sebelumnya, sehingga saya pernah menghadapi situasi yang sama

P: kalau boleh tahu kayak gimana strateginya?

AP: strateginya yang pertama sudah pasti meminta maaf terlebih dahulu, kemudian saya akan ee... kalau ada alasan, saya akan menjelaskan alasannya,

setelah itu saya akan mencari solusinya ee... untuk orang tersebut, dan setelah itu saya akan meminta maaf lagi, dan ee... dan saya akan meminta maaf lagi dan berusaha untuk tidak akan mengulangi hal yang sama

P: baik, berarti selama anda magang kemarin, anda pernah dalam situasi menangani tamu yang memberikan komplain?

AP: Iyaa pernah

P: boleh tolong diceritakan salah satu mungkin

AP: mmm... ya waktu... oke waktu itu pernah saya ee... *menghandle* satu *section*, waktu itu saya sendirian di *section* itu, dan tamunya sekali, jadi ee... ada beberapa tamu yang saya ee... saya apa sih...

P: *handle*?

AP: apa sih...

P: *handle*?

AP: *overwhelmed*, apa sih... ee...

P: *hectic*?

AP: iya *hectic*, iyaa iya. Jadi tamu ini minta ee... *espresso* waktu itu, terus dan tapi emang tamu ini juga minta-minta terus loh padahal kan itu *buffet* kan, kalau emang mau minta, emang saya yang ituin, tapi kan kalau kayak *buffet* kan harusnya dia ambil sendiri dong, tapi dia nggak, dia minta sama aku terus kan, dan permintaan dia banyak banget jadi aku lupa sama *espresso* dia ya kan. Terus habis tu dia malah marahin aku kan, dia bilang “*espresso* saya mana?” terus habis itu yauda, namanya tamu ya saya minta maaf dong ke dia, saya bilang saya akan ambil *espresso* nya, dan saya minta maaf, dan saya bilang saya nggak akan, ee... saya akan , nggak akan melakukannya lagi

P: ooh... baik. Ee... apakah startegi yang anda lakukan pas magang kemarin, yang ini ni, sama dengan yang kamu lakukan pas dalam jawaban tes kemarin?

AP: eee... hampir sama

P: oke... Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

AP: mmm.... Yang pasti, yang pasti sih ekspresi meminta maafnya itu kan. Terus ada penjelasannya kenapa, terus saya ee... kemudian saya menawarkan perbaikan

P: ada nggak yang nggak pernah dipakai?

AP: ee... biasanya pengakuan tanggung jawab sih, saya nggak mau mengakui kalau itu salah saya hehehe...

P: okee hehehe baik. menurut anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi mnghadapi guest complain?

AP: tentu saja itu penting

P: ee... kalau boleh tau, boleh, apa alasannya?

AP: karena, karena ini tentang *service excellence*, dan meminta maaf juga kita perlu sebaik-baiknya

P: oke... sebelumnya dari ke-5 komponen in, ada nggak yang baru pertama kali didengar?

AP: mmm.... Janji kesabaran sih.

P: janji kesabaran ya? Tetapi secara tidak langsung ee... kamu sudah pernah melakukan hal itu juga?

AP: eee... iya iyaa iya

P: oke... apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

AP: ooh.. tentu saja

P: ee... menurut anda apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas, mkasudnya tu menjadi tanggung jawba dosen atau mahasiswa yang harus mencaari tahu sendiri?

AP: dua-duanya sih ini, ee... dosen perlu apa mengajarkan mahasiswa untuk lebih mawas diri untuk lebih meminta maaf, terus emang juga dari diri sendiri juga harus terbiasa ee... meminta maaf, jika memamng melakukan kesalahan

P: ee... berarti me... menurut anda didalam apa, didalam kelas itu merupakan tanggung jawab dosen harus memberikan teori

AP: ee...

P: atau sama praktek juga?

AP: teori dan praktek sih

P: oke baik, ee... baik itu saja, terima kasih atas waktunya angela

AP: oke sama-sama

Responden 5 (G)

G: Halo, bentar, mana ni?

P: Halo?

G: Denger nggak?

P: Suaramu kecil banget ya? (Tertawa)

G: (Tertawa) kekecilan ya?

P: Iya

G: Iya, bentar, gimana ya?

P: (tertawa)

G: Dari sananya nih, laptopnya uda tua sih soalnya (tertawa)

P: nggak apa apa, masih kedengaran kok

G: Oh yaudah.

P: Aku mulai ya?

G: Iya

P: Ee... perkenalkan nama saya Mega Joselina. Sekarang saya akan melakukan interview untuk studi penelitian saya, ee... boleh tolong perkenalkan diri Anda?

G: Ee... nama saya Zieshen Giovani Chang, ee... saya mahasiswa hotel business program di *podomoro university*, ee... tahun 2016

P: Oke. Ee... pertanyaan pertama, sebelum diadakan tes kemarin apakah Anda tahu bahwa ee... meminta maaf yang efektif itu mempunyai strategi tersendiri?

G: Ee... sebelumnya saya tidak tahu karena (tertawa) saya hanya tahu ya dari yang biasa diajarkan orang-orang

P: Oke. Selama magang kemarin punya pengalaman menangani guest complaint nggak?

G: Ada. Biasanya karena tamunya komplain karena makanannya terlalu lama tidak keluar, atau biasanya ada barang yang biasa, dia minta, tetapi tidak diambilkan, seperti itu.

P: Oke. Strategi mu dalam merespon tamu tersebut itu gimana?

G: Ee... biasanya saya akan meminta maaf dan menjelaskan kondisi yang terjadi pada saat itu

P: Mm...mm

G: dan biasanya juga menawarkan solusi yang terbaik untuk guestnya

P: Oke. Dari ke lima komponen tersebut, komponen strategi meminta maaf, yang ee... menurut teori itu, ada nggak yang nggak pernah dipakai?

G: yang jarang saya gunakan itu biasanya adalah menjelaskan ke tamu tentang kenapa bisa terjadi

P: Oh...

G: Penjelasan, iya biasanya penjelasan.

P: oke. Itu saja atau masih ada yang lain?

G: dan pengakuan tanggung jawab biasanya diabaikan dalam menangani komplek

P: Oke. Terus yang paling sering dipake berarti ekspresi meminta maaf sama solusi ya?

G: Iya betul

P: Oke. Ee... Menurut anda apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi guest complaint?

G: Ee... menurut saya butuh untuk digunakan, tetapi memang tidak semuanya, karena seperti penjelasan itu, bisa jadi tamu tidak mengerti apa yang terjadi dalam *internal* hotel kan, jadi

P: Iya

G: Tidak semuanya butuh digunakan dalam prosedur minta maaf

P: Oke. Terus kamu setuju nggak bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

G: Sangat setuju, karena pada dasarnya ee... komplain itu kan bagian dari ee... pariwisata, jadi

P: Mm...mm...

G: Jadi hotelier itu harus bisa menangani komplain dari tamu tersebut.

P: Oke. Ee... terus ini pertanyaan terakhir, menurut kamu apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau mahasiswa lah yang harus mencari tahu sendiri?

G: Aa... menurut saya, akan lebih baik, dan jauh lebih baik kalau bisa diajarkan di kelas, daripada kita harus mengetahui sendiri

P: Oke. Baik itu merupakan pertanyaan terakhir, makasih Gio buat waktunya, uda jadi responden aku

G: Iya

Responden 6 (AS)

P: selamat siang, perkenalkan nama saya mega, saya akan melakukan interview untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

AS: boleh, nama saya Andrew, umur saya 21, saya kuliah di universitas agung podomoro jurusan perhotelan, sekarang masuk semester 7

P: okee... pertanyaan nomor satu, Sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta maaf yang efektif itu seperti apa?

AS: untuk saat ini meminta maaf yang efektif masih banyak teori yang bermunculan, tapi yang efektif itu mungkin meminta maaf dan memberikan komplimen atau solusi

P: okee... selama anda magang kemarin, apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain?

AS: tamu yang complain? Belum pernah

P: oh... jadi nggak pernah ya pas magang kemarin?

AS: tapi cuman ada beberapa yang semisal dia komplain paling cuman masalah kecil, tapi untuk masalah besar, nggak ada

P: ee... kalau yang masalah kecil itu, boleh tolong ceitain kayak gimana?

AS: misalkan seperti tempat, misalkan waktu di banquet ada kesalahan kecil kayak di bagian robeknya... robeknya sarung kursi, seperti itu maksudnya

P: ooh... jadi itu tamu yang komplain ke kamu?

AS: iyaa, karena robeknya sarung kursi tersebut

P: ooh... terus pas udah komplain itu, strategi mu dalam menanggapi tamu tersebut gimana?

AS: ee... pertama kita minta maaf, setelah itu kita langsung ganti kursi itu,

P: mm mmm...

AS: ganti kursi yang baru, kita pasang sarung kursi tersebut

P: berarti strategi yang anda gunakan pas magang ini, eee... sama dengan strategi yang kamu lakukan pas di dalam jawaban tes kemarin?

AS: iyaa sama

P: oke... Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

AS: minta maaf

P: ekspresi meminta maaf?

AS: iyaa.

P: ee... ada nggak dari ke-5 komponen ini yang nggak pernah anda pakai?

AS: mmm.... Minta maaf. Ee... yang nggak pernah dipakai? Menawarkan perbaikan, nggak pernah dipakai. Biasanya ini yang sering dipakai minta maaf, penjelasan, tanggung jawab, kesabaran

P: ada nggak yang baru pertama kali di dengar?

AS: pertama kali didenger, ee... tanggung jawab sih,

P: tanggung jawab?

AS: iya, tapi kalau tanggung jawab, biasanya kan emang sering harus dilakukan

P: berarti secara naluri kita uda langsung ngeluarin tanpa memikirkan?

AS: iyaa

P: menurut anda apakah semua komponen ini, ee... perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi guest complain?

AS: ee emm... perlu

P: Perlu?

AS: Perlu, karena pertama kalau di saat kita minta maaf, kita akan tahu bahwa kita memang melakukan kesalahan, terus penjelasan, dimana kita harus menjelaskan dimana letak kesalahannya. Tanggung jawab, dimana kita harus bertanggung jawab untuk mengganti atau setidaknya merubah cara kita untuk lebih baik lagi, dimana ini menawarkan perbaikan itu dimana kalau memang itu butuh diperbaiki, yauda kita tawarkan saja. Kesabaran ya untuk menunggu dan..., ya sabar untuk kebaikan

P: ee... terus, apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

AS: setuju

P: ee... kalau boleh tahu alasannya apa?

AS: karena untuk membuat *customer* menjadi nyaman terhadap kita dimana kita saat ada apa sih, ada permasalahan, kita harus tetap, kita bisa melihat situasi kalau kita, kalau kita tidak minta maaf, kita kan nggak tahu kan, apa kemauan *customer* itu, kalau kita minta maaf ooh kita ngerti gini gini, gitu

P: menurut anda, apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

AS: perlu diajarkan, karena kalau dari mahasiswa sendiri pun, untuk melakukan itu akan sulit, kecuali memang diajarkan dari... dari hal-hal kecil harus diajarkan

P: berarti harus ada teorinya ya?

AS: harus ada teorinya betul, dan dimana tanggung jawab untuk kesabaran meminta maaf itu perlu

P: oke, jadi itu merupakan pertanyaan terakhir, terima kasih atas waktunya

AS: terima kasih

Responden 7 (C)

P: Selamat siang, nama saya mega. Sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

C: Nama saya chara citra, angkatan 2016 prodi hotel bisnis program

P: sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta yang efektif itu seperti apa?

C: Kalau secara teori tidak

P: Mm mmh... berarti yang lebih kayak apa... reflek gitu ya? Langsung ngomong *sorry* gitu gitu?

C: Iya langsung *sorry, pardon me*

P: Oo oke. Selama anda magang kemarin, apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain?

C: Pernah

P: Boleh tolong ceritain? Salah satu aja

C: waktu itu pernah orangnya komplain karena dia nunggu lama untuk *check-in*, dan dia bilang dia uda capek dari perjalanannya gini gini gini. Jadi aku sebagai orang *guest relation* waktu itu, bantu dengerin terus ngajak ngobrol, terus kasih minum welcome drink soalnya itu emang gratis dan dia jadi setelah minum itu kan capek jadi enak

P: ooh oke... strategi dalam menanggapi tamu tersebut gimana? Maksudnya kayak dia kan uda nunggu ni, nah terus kamu ngomong apa ke dia

C: untuk pertama, karena antrian banyak saya coba datangin yang antrian di paling belakang. Eee... tanya seperti biasa, karena dia bule, *can I help you*, dan saya cuman tanya perjalanannya basa basi aja dulu, habis darimana, naik apa, apa yang mau dilihat ada yang bisa dibantu lagi

P: okee... berarti strategi yang kamu lakuin pas magang kemarin sama dengan yang kamu lakukan di dalam jawaban tes kemarin?

C: iyaa

P: Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

C: janji kesabaran dan penjelasan

P: ekspresi meminta maaf?

C: Ee... ada tapi lebih menjelaskan dulu situasinya bagaimana

P: ee... ada nggak yang nggak pernah didengar? Baru pertama kali di dengar ?

C: untuk pengakuan tanggung jawab sih, soalnya dalam posisi *trainee* kita nggak bisa kasih banyak juga sih untuk tanggung jawab

P: ooo... berarti yang ini juga jarang dipakai ya?

C: Iyaaa

P: Ee... menurut kamu apakah semua komponen ini perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

C: kalau menurut saya dari 4 saja sih yang menurut saya cukup, apalagi posisinya sebagai *trainee*, soalnya kita nggak bisa kasih banyak. Ekspresi meminta maaf iya, tapi tergantung jika tamunya tidak mau menerima maaf, kita cuman bisa

menjelaskan dan menawarkan apa yang bisa kita kasi, seperti misalkan *welcome drink*, dan janji kesabaran kita ajak ngobrol kita bawa ke hotel tour

P: okee... berarti 4 ini ya, ekspresi meminta maaf, menjelaskan, menawarkan perbaikan dan janji kesabaran

C: iyaa menurut saya

P: ee... apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

C: sangat banget, sangat dibutuhkan

P: boleh tahu alasannya?

C: soalnya kita sebagai orang juga harus mengerti situasi tamu, dan jika kita melihat dia merasa kesal dan sudah berjalan jauh ke hotel kesal

P: sudah *bad mood* ya?

C: iya badmood, kita pasti tawarkan minta maaf mungkin, dan kita menawarkan yang lainnya, yang bisa kita kasih seperti *welcome drink* dan hotel tur

P: Ee... menurut kamu apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas maksudnya jadi tanggung jawab dosen atau apakah mahasiswa lah yang harus mencari tahu sendiri?

C: Ee... menurut saya sendiri sih lebih baik diterapkan kelas, biar kita tahu tindakan yang harus kita lakukan apa dan tahap-tahapnya apa

P: berarti ntar pas magang jadi kita punya pengalaman gitu ya?

C: iya dan tidak kaget *shock*

P: okee... baik terima kasih atas waktunya chara

C: terima kasih

Responden 8 (R)

P: Selamat siang, perkenalkan nama saya mega, saya sekarang akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya, boleh tolong perkenalkan diri anda?

R: boleh, nama saya regina ismanto, sekarang semester 7 di hotel bisnis program *podomoro university*.

P: oke... saya akan mulai sekarang, sebelum diadakan tes kemarin, apakah anda tahu meminta yang efektif itu seperti apa?

R: kurang lebih tahu sih

P: ee... kalau boleh tahu yang kayak gimana?

R: jadi kalau misalnya, kita melakukan kesalahan dalam hal apapun itu harus minta maaf, dan eee... kayak apalagi kalau tamu misalnya melakukan kesalahan baik disengaja ataupun nggak disengaja, kalau ada perasaan baik pasti, eee... pasti langsung minta maaf

P: oke, selama anda magang kemarin, apakah anda pernah menangani tamu yang memberikan komplain?

R: mungkin kalau aku bukan pas magang boleh gak? Pas aku kerja di starbucks

P: oke boleh

R: jadi pas aku kerja di starbuck ada sih, banyak bahkan yang komplain gitu.

Kalau di starbuck itu kita uda diajarin ada standarnya minta maaf. Jadi kebetulan aku juga tahu, jadi tu ada pertama caranya latte, latte itu yang, eh cafe, aduh aku lupa deh meg, tunggu apa *sorry* ya

P: mm mmm... santai santai

R: yang pertama itu yang *latte*, l itu *listen*, jadi kita dengerin dulu tuh komplainnya apa, dan kita kalau kayak gitu kan tahu salahnya dimana. Eee... abis itu, uda dengerin abis itu kita pastinya minta maaf kan, habis minta maaf, ee... ee... aku lupa, habis minta maaf,

P: *compliment*?

R: iya itu terakhir,

P: oh itu terakhir?

R: jadi aa aa.... Jadi *listen* dulu, terus minta maaf, terus jelasin salahnya dimana, terus kita pastiin lagi ee... dia tu puas nggak gitu, jadi kita *make sure* lagi, dan setelah itu kita bisa ngasih *voucher* atau apa kayak gitu, terus jangan lupa *say thank you* juga, gitu.

P: ooh... berarti, jadi situasi yang kayak gini malah di hotel jarang ya?

R: mmm...

P: yang kamu alamin itu pas di starbucks doang?

R: iyaa

P: aku mau nanya, apakah strategi yang kamu lakukan pas di starbucks itu sama dengan startegi yang kamu lakukan pas dalam jawaban tes kemarin?

R: iyaa sama

P: sama ya... Terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Menurut mu, dari ke-5 komponen tersebut, mana yang sering anda pakai?

R: eee... ekspresi meminta maaf, sebetulnya semua sih, ooo... tapi yang paling sering ya?

P: mmm mm...

R: Ekspresi meminta maaf sih paling

P: ee... ada gak yang nggak pernah dipakai?

R: kalau menurut aku ini semuanya emang wajib dilakuin sih, jadi kayak emang seharusnya kayak gitu.

P: berarti nggak ada yang baru pertama kali didenger, itu nggak ada ya?

R: nggak ada

P: okeee.... ini udah... kamu setuju dengan semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi tersebut. Eee... kalau boleh tahu alasan kamu setuju kalau kemampuan meminta maaf itu diperlukan dalam bidang *hospitality* kenapa?

R: karena di bidang *hospitality* sendiri kan kita menawarkan, menjual *service*, itu sebenarnya penting banget kalau misalnya, pengaruh banget sih buat semuanya, apalagi buat si *customer*-nya itu puas, dan mereka balik lagi ke kita, nyaman di kita, bakal bawa keuntungan juga kan buat kita, jadi menurut aku emang, misalnya ada ee... *company* itu malah bagus buat hotel kedepannya

P: berarti salah satunya tu karena untuk *service excellence* juga sama improve hotelnya

R: mm mmm...

P: eee... menurut kamu apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas maksudnya jadi tanggung jawab dosen atau apakah mahasiswa lah yang harus mencari tahu sendiri?

R: sebetulnya kalau misal udah, kayak mahasiswa sekarang sih, seharusnya lebih tahu sendiri sih, nggak harus diajarin, kayak emang kepekaan sendiri dan tahu gitu sopan santunnya yang kayak gimana, apalagi apalagi kita kan kuliah hotel ni,

harusnya sih uda tahu sendiri karena kita tahu sebagai ee... ngelakuin kayak jadi apa sih... yang jadi ini ya meg kayak ..

P: ngelayanin tamu

R: iyaa kita layanin tamu, ini apalagi udah magang, uda tahu gitu posisinya dimana, harusnya uda tahu sih

P: berarti kesadaran diri sendiri?

R: iyaa kesadaran diri sendiri

P: baik itu merupakan pertanyaan terakhir, terima kasih atas waktunya gina



Lampiran 6
Transkrip Mahasiswa Bisnis Perhotelan UAP Angkatan 2017

Responden 1 (MP)

P: Selamat malam mikhael

MP: Selamat malam ci

P: Cici mulai ya?

MP: Iya.

P: Perkenalkan nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

MP: Saya Mikhael, mahasiswa HBP semester 6.

P: Oke. Ee... Pertanyaan pertama, sebelum diadakan tes kemarin, tahu nggak sih kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

MP: Belum, nggak tahu sih, nggak terlalu ke teori maksudnya, lebih ke pengalaman gitu sih

P: Oke, terus pas magang kemarin pernah menangani tamu yang memberikan komplain nggak?

MP: Pernah

P: Boleh tolong diceritain kayak gimana gak?

MP: Ee... Jadi waktu itu ada tamu minta bake, saya rekomendasiin yang puff, terus tamunya manggil dan bilang ini nggak sesuai apa yang dia mau. Habis itu manajer datang minta maaf dan *solve the problem*. Terus saya juga ada samperin untuk minta maaf, terus jelasin, dan nanya mau yang baru nggak gitu. Tamunya bilang nggak, terus yauda, dan kita juga gak bisa apa apa lagi karena ini Michelin star, punya aturan yang harus diikuti

P: Oke, ee... berarti strategi yang kamu lakuin pas magang kemarin, sama strategi yang kamu lakuin di dalam tes kemarin, itu sama ya?

MP: Ya sama, karena setahu saya dan dari pengalaman saja

P: Ee... terus dari ke lima komponen tersebut, komponen strategi meminta maaf, yang paling kamu sering pakai yang mana?

MP: Mm... pastinya meminta maaf sih ya dan penjelasan

P: Ee... terus ada nggak komponen yang nggak pernah dipake sama baru pertama kali denger?

MP: Mmm... yang soal itu, yang terakhir, ee... yang bikin janji, bikin janji bahwa itu nggak akan terjadi lagi. Yang itu aku nggak pernah tau soal itu, aku nggak pernah belajar soal kayak gitu

P: Oke.

MP: Kebetulan kan aku belum pernah dapat english hospitality di semester aku tu, jadi kurang tahu tentang itu

P: Oke. Oke terus...

MP: Belum pernah belajar.

P: Halo, ada suara nggak?

MP: Ada ada suara, tapi agak itu sih tadi (tertawa)

P: agak crack ya? (tertawa) gapapa

MP: Iya.

P: Terus pertanyaan selanjutnya

MP: Mm...

P: Menurut kamu, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika menangani *guest complaint*?

MP: Mm...mm, ee... menurut aku sih iya digunakan

P: Ee... boleh tolong

MP: Harusnya kayak gitu kalau, terutama di hotel bintang 5, harusnya udah di terapin ya kalau kayak gitu. Tapi tetep harus di *briefing* oleh *manager*, itu harus dikasi tahu, karena kalau ditempat aku tu nggak dikasi tahu sama sekali. Soalnya kan emang budaya, kalau di Perancis itu lebih kasar orangnya, beda kayak orang UK sama orang US. Bahkan jauh banget beda dengan orang Indonesia.

P: Oh...

MP: Disana tu kita bisa ngelakuin apa aja. Terus kayak misalnya, andai aku lakuin magang aku di tempat lain ya, di hotel bintang 5 tapi restorannya gak ada michellin star, aku bisa aja marah ke guest, kalau guest nya aneh aneh, aku bisa aja macem macem. Itu memang budaya. Kalau kamu memperlakukan aku seperti apa, aku bisa balas yang sama kayak gitu loh.

P: Oh kayak gitu,

MP: Mm...mm

P: Mm... Terus apakah kamu setuju bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

MP: Setuju

P: Kalau boleh tahu alasannya mengenai kepuasan pelanggan bukan? Maksudnya berhubungan dengan *service*...

MP: Ee... iya berhubungan dengan *service excellence*

P: Mm... terus

MP: Soalnya kan kalau dihotel kan mereka membelinya *experience*

P: Iya.

MP: Jadi aku rasa itu penting banget dan kepake.

P: Ee... ini pertanyaan terakhir. Apakah kemampuan ini, kemampuan meminta maaf ini perlu diajarkan di kelas atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

MP: Sebenarnya tergantung, balik lagi ke mahasiswanya. Kan seperti kita tahu kan ada mahasiswa yang memang aktif belajar sendiri di luar kelas, ada mahasiswa yang harus dikasih tahu kan

P: Iya.

MP: Kayak caranya kayak gimana. Tapi kan kita nggak bisa mengekspetasi bahwa semua mahasiswa akan memiliki inisiatif yang sama kayak mahasiswa-mahasiswa yang aktif tersebut. Jadi kataku, alangkah lebih baiknya kalau misalnya memang podomoro ini mau menjadi kampus dengan notaben sekolah pariwisata terbaik, yang memberikan, yang apa, maksudnya kayak mempersiapkan student untuk menjadi siap di industry nanti, menurut aku ya penting banget. Istilahnya ya kayak pas di industry kita udak nggak kaget bagaimana caranya minta maaf. Dan bisa langsung mengimplementasikannya. Menurut aku sih kayak gitu.

P: Oke. Baik, Cuma itu *interview* dari saya. Sekian dan terima kasih.

MP: Mm...mm

P: Terima kasih ya mikhael uda mau jadi responden saya

MP: Iya

P: Makasih banyak

MP: Sama-sama

Responden 2 (K)

P: Selamat pagi

K: Pagi

P: Cici mulai ya?

K: Iyaa

P: Ee... nama saya mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

K: Ee... nama saya Krishna dari program studi HBP 2017

P: Oke. Pertanyaan pertama, sebelum diadakan tes kemarin, tahu nggak sih kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

K: Mmm... belum tahu

P: Oke. Terus pas magang kemarin punya pengalaman menangani *guest complaint* gak?

K: Mmm... pernah

P: Eee... boleh tolong certain salah satu?

K: Mmm...

P: Seingat kamu aja gak apa

K: Jadi waktu itu ada tamu pesen order minuman, kopi. Terus karena saya salah masukin, bukan masukin gula malah masukin garam. Terus dia komplain

P: (Tertawa) Terus gimana kamu nanganninnya?

K: (Tertawa) ya gitu sih. Iya itu, terus saya samperin tamunya, minta maaf, terus saya kasih penawaran untuk bikinin kopinya lagi, terus pada akhirnya kopinya saya saya kasih jadi komplimen gitu

P: Oke. Ee... terus ee... berarti strategi yang kamu lakuin pas magang kemarin, sama strategi yang kamu lakuin di dalam tes kemarin, itu sama ya?

K: Mm..mm.. iya sama.

P: Terus selanjutnya ee... terdapat teori strategi meminta maaf, yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan dan janji kesabaran. Dari kelima komponen tersebut, mana komponen yang paling sering kamu pakai?

K: Mm... yang... sebentar... yang eks... ee... yang ekspresi meminta maaf sering, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, sama menawarkan perbaikan, yang janji kesabaran nggak terlalu sih.

P: Oke. Itu janji kesabaran baru pertama kali didenger ya?

K: iya.

P: Oke. Terus menurut kamu apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan Ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

K: Iya perlu.

P: Boleh tolong disertai dengan alasan?

K: Soalnya, kita kalau di hotel pasti tamu tu mintanya smeua yang terbaik dari kita ya.

P: Mm...

K: kalau kita bikin salah atau kita gak ada kasih sesuatu gitu buat dia atau perbaikannya tu pasti dia kan gak puas dengan service yang kita berikan. Jadi dengan adanya 5 komponen ini ni, mungkin itu bisa memperbaiki atau ee... menimbulkan efek yang lebih baik buat para tamu, kalau kita bikin masalah atau bikin sebuah sedikit masalah gitu buat mereka

P: Mm... berarti ini menurut kamu ini berhubungan dengan *service excellence* ya?

K: Iya

P: Ee... terus berarti kamu setuju dong kalau kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

K: Iya setuju.

P: Ee... terus ini pertanyaan terakhir, menurut kamu kemampuan ini perlu diajarkan dikelas atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

K: Mmm... ini sebenarnya sih lebih ke *common sense* sih ya kalau menurut aku ya, maksudnya kalau minta maaf ya, kalau ngomongin di bidang hotel pasti kita harus tanggung jawab setelah minta maaf, kita ngakuin kesalahan kita terus kita harus offer sesuatu biar masalahnya dapat terselesaikan gitu.

P: Oke. Berarti dari diri sendiri ya?

K: Iya.

P: Oke, thank you atas partisipasinya. Makasih ya Krishna uda mau jadi responden cici

K: oke iya, sama sama.

Responden 3 (LC)

P: Halo

LC: Hai ci

P: Selamat malam

LC: Malam

P: Cici mulai ya?

LC: Iya boleh ci. Tentang apa sih ci?

P: Ini tentang... masih tes yang kemarin kok

LC: oh... yauda

P: Nama saya mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri anda?

LC: Oke. Ee... Nama saya Levina Chandra, saya dari Hotel Business Program 2017

P: Oke.

LC: Untuk saat ini, uda gitu aja ya?

P: Iya, pendek aja gak apa apa. Terus ee... pertanyaan pertama, sebelum diadakan tes kemarin, tahu nggak sih kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

LC: Emm... tahu sih, maksudnya kayak caranya gitu?

P: Iya bener. Ee... terus pas magang kemarin sempat nggak nanganin *guest complaint*?

LC: Sering sih, beberapa kali.

P: Sering ya? Ceritaan salah satu aja, gapapa.

LC: Jadi yang paling parah itu sih, yang pas ada tamu *Chinese* sih. Waktu itu jadi ee... waktu itu lagi latihan buat *fire training* gitu, jadi kayak staffnya pada turun ke bawah semua latihan, dan waktu itu aku disuruh *stand by. As a trainee*, aku disuruh bantuin jaga, dan waktu itu cuman aku sama supervisor aku satu disitu, jadi tu yang lain pada latihan lah. Nah terus kan aku kan disuruh jaga yauda jaga aja kan. Terus tiba tiba yauda deh, *alarm* kan bunyi tu di hotel tu, pas latihan *fire* itu tu. Tiba-tiba tu ada, di tengah-tengah latihan tu ada kayak tamu *Chinese* gitu bertiga, dia sama ada sama maminya, katanya sama orang tuanya, terus pokoknya sama orang tuanya, sama temenya satu lagi. Kayak agak tua gitu deh, uda agak tua. Nah terus dia tiba-tiba nyamperin ke meja *Front Office* gitu loh, tiba tiba dia bilang kayak ngos-ngosan gitu dia, posisinya waktu itu. Dia kayak bilang aduh katanya, pokoknya pakai bahasa *Chinese* gitu kan, tapi karena aku kayak ngerti *Chinese* terus yang lain juga kayak ada yang , ee... dia kayak awalnya kan kayak panik gitu, terus kita kayak *greet* kayak biasa, kayak kenapa gitu kan tanya, terus dia bilang eee... "*where's the fire?*" dia kayak nanya nanya mulu, pokoknya dia nanya, dia nanya pakai bahasa inggris sih, mana? Dimana? Mana apinya? Gitu kan. Terus kita kayak hah? Gak ada, gak ada apa apa, kita nanya emang ada apaan? Terus dia bilang *why the alarm is ringing?* Gitu kan, dia kayak nanya kenapa alarmnya bunyi? Terus, tapi inggrisnya kayak jelek gitu kan, jadi orang orang, orang orang tu kayak ngomong apa sih dia kan, terus dia bilang, ee... kita jelasin dong, jelasin gak ada apa apa Madam, kita tuh disini cuman lagi ada latihan buat *fire training* gitu, terus kita sebelumnya uda info juga ya ke kamarnya gitu kan, kita uda kasi *letter*, terus dia kayak bilang, *what? Letter?* Gitu kan, terus

itu loh yang disamping tempat tidur, kita kan ada *housekeeping* masuk, terus masukin yang sebelah meja tidur itu kan, terus dia bilang “*oh, but I don't understand*” dia kayak bilang dia nggak ngerti gituloh, tulisannya, karena kan itu tulisannya pakai bahasa Thailand, tapi ditulisnya ada bahasa *Chinese* juga kan, terus tapi dia bilang di alarmnya itu gak ada bahasa *Chinese* nya, jadi dia agak setengah, gimana ya, ya iyalah ya namanya *alarm fire training* itu kan mana mungkin ada bahasa *Chinese* gitu kan, pasti bahasa inggris lah, gitu kan. Terus dia kayak salahinnya tu, kenapa lu bisa tulis pakai bahasa *Chinese* di *letter*nya, tapi kenapa lu gak bisa, alarmnya tu gak ada bahasa *Chinese*? Tau gak sih, gua disini tu bawa, saya tu disini bawa sama mami saya, terus sama temen saya, terus dia juga udah tua, maminya tu udah tua, terus kita turun dari lantai 41 sampai lantai 23 pakai tangga *emergency*. Terus kita kayak *wondering* gitu, sebagai seorang *Front Office*, kita kayak mikir kayak, emangnya kayak gak sadar gitu ya? Samping samping kalian kan juga pasti gak ada yang keluar gitu kan, gak ada yang panik, cuman lu doang yang panik gitu kan. Terus habis itu kayak, ee... tapi dia kayak tetep minta, dia nggak mau tahu katanya, katanya tahu nggak sih, orang tua saya tu uda capek, orang tua saya tu sakit kakinya, jadi intinya tu dia pengen meminta kita untuk ganti rugi gitu loh, meminta kita untuk bertanggung jawablah gitu loh, terus kita sebagai *front office* kan awalnya kayak agak setengah nggak ngerti ya dia ngomong apa, terus dia ngomongnya tu kayak pakai *Zhong we Zhong wen* gitu ngomongnya kayak pakai bahasa *Chinese* gitu kan, terus dia kayak, kita kayak bilang *I'm sorry, ya sorry Madam, first of all*, kayak kita jelasin situasinya, kemudian baru kita minta maaf kan ke dia, terus kayak, tamunya tetep nggak terima, dia kayak tetep ngos-ngosan, terus dia kayak bilang, dia kayak bilang *do you know my country is very famous?* Jadi dia bilang tahu nggak sih gua punya *country* tu *famous* banget, dia kayak bilang gitu, kenapa gak ada *Chinese*, sedangkan lu semua aja *Chinese*, gitu kan, lu semua aja mukanya *Chinese*, dia tu menuntut seperti itu gitu kan, *is the one of biggest* country, ngomong-ngomong gitu, pokoknya dia kayak *defense* lah. Kita kan sebagai, disitu ada supervisor aku juga saat itu aku yang pertama kali disamperin, terus *supervisor* aku, aku pertama sebagai *trainee*, aku samperin *supervisor* dulu, pertama pasti kayak jelasin ini gimana cara penanganannya, terus *supervisor*-nya, dia akhirnya *handle*, terus dia minta maaf juga, terus yauda akhirnya, karena orangnya tetep gak terima, dan tamu itu kan raja ya, maksudnya kita nggak bisa, salahin tamu juga, apapun itu komplemen dari tamu ya kita harus menanggapi dengan baik lah ibaratnya, yauda *conclusion* nya yauda dikasih ee... *voucher, voucher* buat dining gitu buat minum di *lounge* gitu kan, tapi dia tetep gak terima gitu, kayak dia bilangnya, ee... diam au stay gratis, kita kayak oh well... kita kayak gak bisa juga dong, dia mengambil keuntungan dari kita gitu kan, sedangkan tau lah ya nginap disitu kan nggak murah gitu ya, maksudnya ibaratnya, iyaa semalamnya kan nggak murah gitu, masa kita cuman gara gara kesalahan itu, sebenarnya juga bukan salah kita gitu kan. Dia minta gratis buat tinggal ya menurut kita nggak masuk akal gitu lah. Itu kayak *tricky* lah, *tricky tricky*-nya tamu kalau kata kata orang *front office* itu kan. Kita kan juga harus bikin dia *happy* ketika *service*, tapi kita juga harus ada SOP nya dong, maksudnya nggak semerta-merta ngasih gratis cuman karna tamu

komplain gitu loh, maksudnya kayak yauda *at least* itu *the best we can do*, itu yang terbaik yang bisa kita kasi solusinya, kita *offer* dia *voucher lounge*, dan itupun uda masih bagus gitu loh, kasih makan gratis disitu kan. Yauda akhirnya tamunya tetep kayak ee... dia tetep minta *one*, ee... dia mau *one night stay* gitu kan

P: Mm...mm...

LC: ya kita gak bisa, ya kita bilang aja dengan alasan bahwa kita emang full *occupancy* waktu itu kan. Emang ya waktu itu kan emang hotel kita kan sebelum covid ini kan selalu full ya, maksudnya tu *occupancynya* lumayan gitu kan. Gara-gara covid ini aja maksudnya jadi ya gitulah, sepilah kayak kuburan lah.

P: (Tertawa) Sepi banget

LC: (Tertawa) Tapi kan kalau dulu-dulu kan nggak, pas awal-awal aku lagi magang itu tu kayak tiap hari update-an bisa 200, bisa sampai 300, tamunya ya selalu ini lah, selalu rame lah gitu kan, banyak grup, dan gak mungkin juga gitu loh, dia tiba-tiba dengan alasan gak jelas minta free stay gitu aja. Jadi pertama sih, kalau tamu komplek ya, harus *make sense* jugalah gitu loh. Harus *make sense* dan liat dari kadar... kadar apa sih, kadar masalahnya dia gitu, kadar permasalahan dia juga kan gak gede-gede amat

P: Iya

LC: Dia juga nggak dirugikan, toh neneknya juga selamat, maminya juga selamat, liat kondisi tamunya ya agak sedikit memanfaatkan gitu loh. Dan karena itu bukan pertama kalinya, jadi ya yaudah emang orang, katanya tamu *Chinese* memang seperti itu gitulah.

P: Iyaa...

LC: Harus ngerti sih itu

P: Mm...mm... oke. Ee... selanjutnya, teori strategi meminta maaf dari *olstain* dan *cohain* yang terdiri dari 5 komponen, ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari 5 komponen tersebut ee... yang paling sering dipakai yang mana?

LC: Yang paling sering dipakai, ya minta maaf uda pasti, kayak awalnya, minta maaf sama paling janji buat tidak melakukan lagi sih, kalau misal itu memang salah kit aitu, tapi kan kalau posisinya bukan salah kita ya, kita hanya meminta maaf gitu ya. Kalau posisinya salah kita baru ya kita berjanji tidak akan melakukannya lagi gitu

P: Ee... ada nggak komponen yang baru didenger?

LC: Tadi ada apa aja sih?

P: Ee... Ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran

LC: nggak sih, udah pernah, maksudnya udah pernah dengar

P: Udah pernah denger ya, oke. Ee... menurut kamu apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi guest complaint?

LC: Mmm... Tergantung situasinya sih, tapi komponen itu mungkin banget buat dilakukan gitu loh di setiap situasi, kayak sebenarnya nggak, mungkin nggak semua komponen itu sekaligus di lakuin, tapi pasti selalu ada dari 5 faktor itu, komponen itu yang dilakuin gitu loh

P: Mmm...

LC: Tapi tergantung guestnya, tergantung situasi

P: Oh berarti berdasarkan situasi yang sedang terjadi pada saat itu ya?

LC: Mm...mm...

P: Ee... Kamu setuju nggak kalau kemampuan meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

LC: Ee... Perlu banget sih, perlu. Karena kan namanya hospitality, apalagi yang kita tawarin, kalau misalnya jasa gitu kan, maksudnya kita tu sendiri, gimana ya? Dibidang menawarkan, ee... gimana ya? Yang penting tu orang, tamu kan harus liat *first impression* kita tu enak gitu ya, meskipun bukan segi fisik gitu loh, seenggaknya kita harus *friendly*, harus baik gitu loh, harus bikin tamu nyaman gitu kan, jadi ya dari segi minta maaf pun tu tamu bisa bedain juga kita pinter atau nggak gitu loh. Jadi sebenarnya ya, meskipun nggak salah ya yaudalah ya gitu kan, tamu kan juga *leisure* gitu kan, tamu kan juga pengen *happy* gitu kan. Kayak ya kita juga sendiri kan juga sebagai manusia sukanya yang begitu kan, maksudnya ya kalau kita juga liburan, meskipun kita, kita juga, maksudnya nggak salah salah amat tapi kan kalau *front office* itu menghargai kita, kita lebih ngerasa *pleasant* gitu kan, kita lebih ngerasa kayak *happy* gitu

P: Dan ini terus pertanyaan terakhir, ee... menurut kamu apakah kemampuan ini perlu diajarkan dikelas atau mahasiswa yang harus men... mencari tahu sendiri?

LC: Sebenarnya kalau diajarin di kelas sih, cuman teori-teori doang ya, maksudnya kayak diajarin di kelas nggak jugalah, maksudnya gak important banget, ya emang sih, diingatin aja sih paling, tapi kalau misalnya, meminta maaf itu kan *sense* ya, maksudnya ibaratnya itu adalah *sense* gitu, kesadaran anak itu sendiri, dan kesadaran itu tu tidak bisa diajarin, kayak bisanya itu cuman yak arena pengalaman aja gitu kan, karena banyak orang, karena kita observasi orang, karena kita semakin dewasa, kita semakin tau gitu loh, kapan kita harus meminta maaf, kapan nggak gitu kan. Tapi kan kalau misalnya diajarin teori ya, suruh minta maaf, suruh minta maaf, sampai kapan kita dijokin sama teori gitu loh,

P: Mmm...

LC: ya ibaratnya itu *sense* lah, maksudnya nggak usah diajarinlah itu, kayaknya kita kalau tambah dewasa kayaknya kita tambah tahu, gimana kapan kita minta maaf gitu kan, maksudnya ya aku lebih setuju kalau belajar sendiri sih, soalnya dalam segi penerapannya juga lebih baik gitu, jadi nggak kayak robot yang ibaratnya semua sama gitu kan kalimatnya, semua *patter*-nya sama, jadi kayak setiap orang ada ciri khas sendiri gitu loh, cara minta maaf yang baik gitu

P: Oke... mmm... itu merupakan pertanyaan terakhir, makasih banyak lev atas waktunya. Maaf ya cici dah ganggu

LC: Iya, sama-sama ci.

Responden 4 (A)

P: Halo

A: Halo (tertawa)

P: Kedengaran ya? Ada suara ya?

A: Kedengaran kok, tapi aku burik banget ya ci, jadi cici jangan kaget

P: Gapapa (tertawa). Udah? Mana burik coba aduhh (tertawa). Yaudah cici mulai ya? Mm...mm. Nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan interview untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

A: Ee... Nama saya Agripina Nabila Patricia Kaawoan, saya mahasiswi di Universitas... Universitas Podomoro jurusan ee... Hotel Bisnis Program

P: Oke. Ee... Sebelum diadakan tes kemarin, kamu tahu nggak sih kalau meminta maaf yang efektif itu mempunyai strategi tersendiri?

A: Aa... nggak tahu sih, cuman karena aku pernah magang di Dubai, jadi kayak lama-lama kayak terbiasa aja gitu, sama kayak cara kerja mereka, jadi kayak lebih gampang aja sebenarnya buat dimengerti

P: Oh... berarti dari pengalaman ya?

A: Mm...mm

P: Ee... terus kemarin apa, magang kemarin kamu pernah nggak menangani tamu yang memberikan komplain?

A: Ee.... Mmm... Mungkin kalau komplain yang ekstrim banget nggak, cuman mungkin kayak dia kayak ngasih masukan aja sih

P: Mmm...mm

A: Jadi kayak sebenarnya kalau misalnya dulu *case*-nya aku di komplain, komplain kecil, paling aku cuman perlu minta maaf aja, nggak perlu ngasih kyak *complimentary* gitu-gitu

P: Oh... Oke, mmm.... Terus terdapat teori strategi meminta maaf yang terdiri dari 5 komponen, yaitu eskpresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Nah dari kelima komponen tersebut, mana yang sering kamu pakai?

A: Ee... pasti minta maaf dulu sih, soalnya kayak mereka pasti, tamu maunya kita ngakuin dulu kalau misalkan kita salah

P: Mm...mmm

A: Terus paling kayak ngasih tahu alesannya sih, kayak kenapa bisa ini, kenapa bisa terjadi kesalahan itu

P: Oke. Terus ada nggak yang, komponen yang baru pernah didengar? Yang nggak pernah dipake gitu?

A: Emm... Komponen yang baru pernah didengar sebenarnya, nggak ada yang baru sih,

P: Mmm...

A: Soalnya rata-rata kalau orang minta maaf pasti kayak gitu kan, kayak dia minta maaf, dia jelasin kenapa, terus kayak, mungkin yang paling orang yang paling sering lupa itu yang saya janji ni nggak akan terjadi lagi gitu-gitu

P: Oke, mm...mm. Terus menurut kamu apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi guest complaint?

A: Iya harus sih, soalnya kan itu kayak biar *service*-nya lebih mantul gitu (tertawa)

P: (Tertawa) Mmm...mm iya

P: Ee... Berarti kamu disini setuju ya kalau kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*

A: Mm...mm aku setuju

P: Oke... ee... terus pertanyaan terakhir, menurut kamu apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas? Atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

A: Ee... kayaknya perlu sih, tap... sebenarnya semua orang pasti kayak *nature*-nya pasti mereka ngerti, cuman mungkin lebih, kalau misalnya untuk kerja, kayak buat SOP nya aja sih, jadi kayak cara meminta maafnya, jadi kayak kalau buat bekerja lebih profesional aja

P: Oh... kayak gitu. Berarti kayak kalau misalkan diajarkan di kelas, pas mereka magang, mereka udah ngerti gitu ya?

A: Mm...mm

P: Oke, itu pertanyaan terakhir, terima kasih Agri buat waktunya. Thank you yaa

A: Thank you ya ci

P: iya thank you

Reponden 5 (EH)

P: Yauda cici mulai ya?

EH: Aa aa... boleh

P: Ee... nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Ee... boleh tolong perkenalkan diri anda?

EH: Ee... iya nama saya Edwin, jadi saya mahasiswa HBP, sekarang batch 4, jadi sekarang semester 6.

P: Baik. Ee... pertanyaan nomor satu, sebelum diadakan tes kemarin, tahu nggak sih apa kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

EH: Ee... sebelumnya uda pernah denger, tapi nggak se... maksudnya kalau untuk teorinya belum pernah dener sih.

P: Oh oke. Terus ee... pas magang kemarin punya pengalaman menangani tamu yang memberikan komplimen gak?

EH: Lumayan banyak, ee... tapi komplennya bisa dibilang nggak ada yang sampai seberat yang ditanyain sih

P: Oh ee...

EH: Pernah ada, tapi itu lebih ke maksudnya lebih ke kayak, yang *handle staff*, cuman kayak, aku cuman ee... mendampingi aja

P: Oke, certain aja salah satu gapapa.

EH: Ee... jadi waktu itu lebih ke ini sih, jadi ee... *guest* itu dapat *bill*-nya kan salah, salahnya tu hampir kayak salah semua *bill*-nya, jadi pas kebetulan, sebelum tamunya pulang, dia kan bisa ngecek dulu tuh di *parcel letter*-nya untuk ee... untuk ngecek *bill bill* yang ada, jadi besok paginya dia bisa langsung bayar kan, *settle bill*. Nah ternyata tu ee... salah semua, terus *guest*-nya tu kayak bukannya marah marah aja, tapi lebih ke kayak emosional nangis gitu loh

P: Ooh...

EH: Cuma aku cuman dengerin aja, kayak bilang *apologize* segala macam gitu, biar tamunya lebih sedikit tenang lah.

P: Oke. Ee... berarti strategi yang kamu lakuin pas magang kemarin sama dengan strategi yang kamu lakuin pas ee... di dalam jawaban kemarin ya?

EH: Ee... iyaa sama sih itu

P: Selanjutnya, terdapat teori strategi meminta maaf yang terdiri dari 5 komponen, yang pertama ekspresi meminta maaf, nah dari ke lima komponen tersebut, mana komponen yang paling sering dipakai?

EH: Ee... kalau semuanya sebetulnya sering tapi yang ini sih yang apa yang mengakui kesalahan agak jarang karena ee... apa ya kalau di kita itu karena kan kita *five star and luxury* gitu kan jadi takut kalau si guestnya malah jadi kayak marah gitu loh, jadi lebih baik kayak sengaja diem aja, Cuma kaya langsung action gitu

P: Oke. Ee... terus ee... menurut Anda, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

EH: Eem... menurut saya perlu, tapi tergantung sama situasinya

P: Oke.

EH: Jadi contohnya, misalnya guestnya adalah, *let say guest*-nya itu udah yang kayak emosional banget, kayak menurut aku, kalau misalnya kayak Cuma mengakui kesalahan kadang malah kayak takutnya guestnya malah makin marah, tapi kalau guestnya Cuma komplain sedikit, mungkin kita masih bisa explain ke dia baik baik, kayak sebenarnya kayak gimana dan tapi tetep actionnya cepat gitu.

P: Oke. Terus ee... kamu setuju nggak bahwa kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

EH: Setuju banget.

P: Kalau boleh tahu, boleh disertai dengan alasan nggak?

EH: Iya boleh. Jadi kalau misalkan kayak minta maaf, kadang kalau di hotel itu ee... rasanya beda untuk menyebutkan *I'm apologize* sama *I'm sorry*, karena derajatnya itu kayak beda. Kalau *apologize* itu kayak bahkan dari se-*simple* itu aja kayak eh... *apologize* itu lebih kayak ada respect gituloh ke tamunya, sedangkan kalau *I'm sorry* kayak lebih ke *informal* gitu, tuh itu uda mulai dari situ aja. Tapi tentunya kalau misalkan kayak ee... apa y, untuk bisa minta maaf kan itu kayak, kadang ada beberapa faktor kan kayak, faktor bahasa juga mempengaruhi, kadang bisa aja orang yang kerja di hotel, kemampuan bahasanya belum sampai sedalam itu, jadi menurut ku emang perlu banget sih untuk dilatih dan memang untuk nge-treat tamu.

P: Oke. Terus ini pertanyaan terakhir, menurut kamu kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

EH: Kalau untuk dikampus, sebetulnya harusnya ee... pertama apa ya ee... dibiarkan kayak contohnya deh ya kayak *service* gitu, kita kan kayak ada praktek, jadi mungkin mahasiswa dibiarkan melakukan kesalahan dulu, setelah itu dosen yang mengoreksi untuk kayak oh cara meminta maaf tu sebenarnya begini, tapi

kalau di hotel memang tetap aja harus dikasih training sih dari hotelnya untuk semua staf-stafnya supaya bisa sesuai dengan SOP dan prosedur yang berlaku gitu

P: Oke. Ee... itu saja interviewnya, makasih ya Edwin buat waktunya udah mau jadi responden ciic

EH: iya sama-sama ci

P: makasih

EH: Iya no problem, thank you

Responden 6 (M)

P: Halo

M: Halo ci

P: Halo, selamat pagi, eh selamat siang (tertawa)

M: Iya siang

P: Cici mulai ya?

M: Boleh boleh, boleh boleh

P: Ee... sebelum diadakan, eh maaf ya, cici perkenalin diri dulu

M: Boleh boleh

P: Nama saya Mega Joselina, ee... sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

M: Ee... nama saya Margono, dari universitas Podomoro. Ee... jurusan perhotelan batch 4.

P: Ee... sebelum diadakan tes kemarin, kamu tahu nggak sih kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

M: Ee... Kurang tahu sih

P: Oke.

M: Tapi kalau secara umum ya, minta maafnya secara logika aja

P: Mm...mm... berarti kayak secara refleksi gitu ya?

M: Iya

P: Terus pas magang kemarin, pernah nggak menangani tamu yang memberikan komplimen?

M: Ee... pernah

P: Ee... Boleh tolong certain salah satu?

M: Ee... waktu itu sih pas lagi *breakfast*, kan lagi ngelayanin di *live cooking* omelete

P: Mm...mm

M: Terus ada satu tamu mesen kayak telur setengah matang gitu, tapi posisinya lagi ngelayanin banyak orang, lagi bikin omelete. Nah pada saat uda bikin, tamunya terus, rame terus, habis itu baru inget ohiya ada telur setengah matang yang lupa dibikin. Jadi tamunya datang sekali komplek kok nggak dateng-dateng, makanya langsung saya gerakin, masuk ke *back kitchen*, langsung bikin cepet, langsung kasi ke tamunya sama minta maaf.

P: Oh oke.

M: Mm...mm

P: Ee... terus terdapat teori strategi meminta maaf yang terdiri dari 5 komponen yaitu ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab,

M: Iya

P: menawarkan perbaikan dan janji kesabaran. Nah,

M: Iya

P: Dari ke lima komponen tersebut yang paling sering dipakai yang mana ya?

M: Biasa sih lebih sering dipakai itu, mmm... ekspresi minta maaf

P: Mm...mm

M: Terus penjelasan sama pengakuan sih lebih sering ininya

P: Oke

M: Lebih sering dilakuin

P: Ada nggak komponen yang baru pertama kali didenger?

M: Paling sih yang jarang-jarang itu yang kayak janji kesabaran ya ci ya.

P: Oh iyaa...iya

M: Mm...mm

P: Terus ee... menurut kamu, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*? Dan kenapa?

M: Kalau saya pikir sih, penting, karena kan kalau misalnya ngelakuin kesalahan juga musti kasi penejelasan, kita salah apa sama kurang apa sama tamu ini. Terus kan habis kita minta maaf pasti kita kasi kayak apa ya, kayak komplimen gitulah

ibaratnya, supaya tamunya itu nggak kasi *review* yang jelek buat hotel sama buat karyawannya juga

P: Mm...mm oke. Berarti disini kamu setuju ya kalau kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang hospitality?

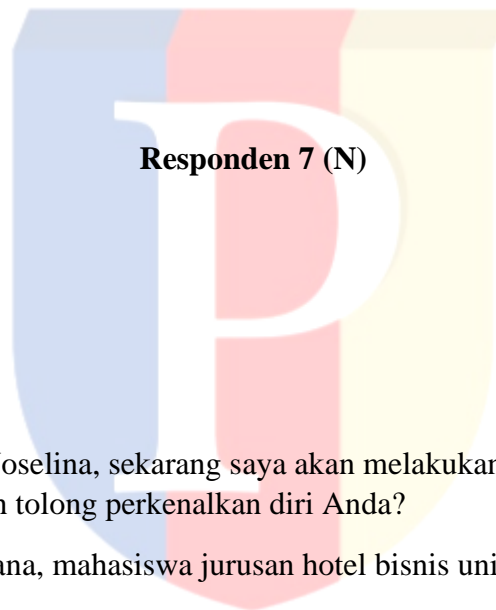
M: Iya setuju ci

P: Oke. Terus pertanyaan terakhir, menurut kamu, apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas atau mahasiswa yang harus mencari tahu sendiri?

M: Mestinya sih diajarin sih, sama-sama musti ada prakteknya. Jadi kan contohkan kalau kayak di podomoro kan juga ada *open resto* kan kita juga punya pengalaman juga lah, bukan dari teori aja, jadi kan praktek juga ada

P: Oke. Jadi itu saja *interview* hari ini. Makasih ya Margo uda mau jadi responden cici. Thank you

M: Iya sama-sama



P: Selamat siang Nat

N: Siang ci

P: Cici mulai ya?

N: Iya ci

P: Nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

N: Nama saya Nataliana, mahasiswa jurusan hotel bisnis universitas podomoro angkatan 2017

P: Oke. Ee... pertanyaan pertama, sebelum diadakan tes kemarin, ee... tahu nggak sih kalau meminta maaf itu mempunyai strategi tersendiri?

N: Ee... tahu karena mungkin sebelumnya udah internnya di bagian op... bagian operator kali ya. Mungkin kalau nggak di bagian situ, mungkin aku nggak tahu.

P: Oh... oke.

N: Iya

P: Berarti dari pengalaman magang kemarin tu ee... udah kayak diajarin ya? Ada... maksudnya hotel kamu punya strategi tersendiri untuk meminta maaf kepada tamu?

N: Iya diajarin pas trainingnya

P: Ee... punya pengalaman nggak nanganin *guest complaint*?

N: Ee... sering sih, cukup sering

P: Ee... certain salah satunya gapapa

N: Ee... jadi salah satunya itu dia minta *wake up call* karena mau *flight* pulang ke China, tapi ee... dia yang minta, udah dibangunin, tapi dia yang marah juga

P: Oh... terus?

N: Tapi ujung-ujungnya kan tetep, ee... staf tetep yang harus kayak baik, jadi yauda tetep minta maaf aja, tapi akhirnya nggak kenapa-kenapa sih

P: Oh... jadi kita cuma, kamu cuman minta maaf doang ya?

N: Iya, minta maaf sama *manager on duty* nya nyamperin, nyamperin mereka yang ngebangunin, karena di telepon tu nggak angkat

P: Oke.

N: Iya.

P: Berarti strategi yang kamu lakuin, lakuin pas waktu magang kemarin sama strategi yang pas kamu jawab di tes kemarin itu sama apa nggak?

N: Sama sih, say sorry dulu.

P: Terus dari kelima komponen tersebut, dari yang strategi meminta maaf, mana yang sering kamu pakai?

N: Ee... aku liat chatnya dulu boleh nggak ci?

P: Iya, boleh, nggak apa-apa

N: Ee... say sorry

P: Mm...mm...

N: Penjelasan, kalau tanggung jawab ee... kadang iya kadang nggak, soalnya takut salah ngomong. Ee... menawarkan perbaikan, kadang iya kadang nggak, karena takut salah ngomong juga. Sama janji kesabaran iya. Jadi paling sering sih sebenarnya nomor satu sama nomor dua sih.

P: Oke. Berarti nggak ada yang baru pertama kali didenger ya? Maksudnya uda familiar sama hal itu?

N: Iya cukup familiar sih?

P: Menurut kamu, apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

N: Perlu banget menurut aku.

P: Ee... boleh tahu alasannya nggak?

N: Karena biasa kalau *guest* lagi marah marah gitu, nggak mungkin kan kita jawabnya cuma *sorry* atau diem doang, mereka juga pasti butuh alasan kenapa bisa begitu, jadi alangkah lebih baiknya, menenangkan mereka dengan lima step ini sih

P: Oke...

N: Yah.

P: Ee... berarti kamu setuju kemampuan meminta maaf ini perlu, ee... diperlukan dalam bidang hospitality ya?

N: Iya.

P: Ee... terus ini pertanyaan terakhir

N: Mm...mm...

P: Apakah kemampuan meminta maaf ini perlu diajarkan di kelas atau ee... mahasiswalah yang harus mencari tahu sendiri?

N: Mm... alangkah lebih baiknya kalau diajarin dikelas sih, jadi biar pas kita ke industri, ee... udah udah tahulah harus gimana

P: Ya... berarti nggak *shock* gitu kan?

N: Iya

P: Oke. Itu merupakan pertanyaan terakhir, makasih ya Nat buat waktunya. *Thank you* ya

N: Iya, sama-sama ci

Responden 8 (S)

P: Halo

S: Halo

P: Ada ya?

S: Ada ya? Kedengeran nggak ci?

P: Oh... kedengeran iya ada. Cici mulai ya?

S: Iya

P: Oke. Ee... nama saya Mega Joselina, sekarang saya akan melakukan *interview* untuk studi penelitian saya. Boleh tolong perkenalkan diri Anda?

S: Iya, nama saya Selina Salmon, saya ee... angkatan 2017 Hotel Business Program. Saya *internship* di JW Mariot di *Front Office*

P: Oke.

S: Yah.

P: Ee... Pertanyaan pertama sebelum diadakan tes kemarin ee... tahu nggak kalau meminta maaf yang efektif itu mempunyai strategi tersendiri?

S: Mm... sebenarnya pernah diajarin, cuman dari teori yang cici kasih aku baru tahu sih ada lima, lima aspek ya kalau nggak salah?

P: Iya. Diajarin dimana ya kalau boleh tahu?

S: Di kampus waktu pelajaran FO

P: Oh. Terus pas magang kemarin ee... pernah menangani tamu yang memberikan komplenn nggak?

S: Pernah.

P: Boleh tolong certain salah satu?

S: Mm... paling sih casenya cuman yang misalnya acnya dia nggak dingin, terus toiletnya kesumbat, cuman kayak gitu-gitu aja sih

P: oke. Terus kamu nanganinnya gimana?

S: Kalau acnya yang gak dingin itu, ya pertama kita minta maaf, uda gitu aku infoin dia kalau misalnya toiletnya itu bakal dibenerin sama pihak engineering

P: oke

S: Terus kita bakal kasi tahu secepatnya kita benerin

P: Hmm...mm...

S: Ya kayak gitu sih.

P: Ee... Berarti strategi yang kamu lakuin pas magang kemarin sama dengan strategi yang kamu lakuin dalam jawaban tes kemarin ya?

S: Hmm...mm...

P: Ee... terus terdapat teori strategi meminta maaf yang terdiri dari 5 komponen yaitu, ekspresi meminta maaf, penjelasan, pengakuan tanggung jawab, menawarkan perbaikan, dan janji kesabaran. Dari kelima komponen tersebut, mana yang sering kamu pakai?

S: Yang *apologize* sih yang pertama ya?

P: Mm... iyaa

S: Sebenarnya semuanya juga kepake sih ci

P: Mm... berarti nggak ada yang fami, maksudnya nggak ada yang baru didenger gitu ya? Semuanya uda pernah denger?

S: Iya semuanya uda pernah.

P: Oke. Terus emm... menurut kamu apakah semua komponen tersebut perlu digunakan dalam dunia perhotelan ketika dalam situasi menghadapi *guest complaint*?

S: Iya, perlu.

P: Kenapa?

S: Soalnya kita emang prosedurnya kan kayak gitu, kita harus minta maaf, walaupun tamu itu bener ataupun salah

P: Mm...mm...

S: Kita harus tetep minta maaf, udah gitu kita jelasin sebenarnya yang terjadi tu apa, jadi biar dia itu tahu sebenarnya tu kenapa sih, uda gitu kita bakal, kita janji kalau casenya itu gak bakal diulangin lagi, supaya dia nggak kecewa sama *service* yang udah kita kasih ke tamu-tamu kita, dan dia juga biar gak kapok lagi, uda gitu, yang terkhir itu dikasih sesuatu ci, kayak *complimentary* gitu

P: oh oke.

S: Atas permintaan maaf kita

P: Mm.... biar mereka puas ya gitu?

S: iya.

P: Ee... berarti kamu setuju gak kalau kemampuan untuk meminta maaf kepada tamu itu diperlukan dalam bidang *hospitality*?

S: Iya aku setuju

P: Terus ini ee..., pertanyaan terakhir. Kemam... ee... apakah kemampuan ini perlu diajarkan di kelas tau mahasiswalah yang harus mencari tahu sendiri?

S: kalau bisa sih lebih bagus diajarin di kelas ya, supaya nanti pas *internship*-nya nggak bingung-bingung lagi kalau lagi *handle guest complaint*

P: oh... berarti maksudnya nggak *shock* gitu ya pas terjun ke industri?

S: Iya.

P: Oke. Itu saja *interview* dari cici, makasih ya sel uda mau jadi responden cici

S: Iya, sama sama ci.

P: Thank you

S: Sukses terus yaa

P: Iya, makasih

S: Iya



Lampiran 7
Foto *Interview*

