Appendix I

The Translation of Verse

Verse	Surah	Translation
13	*Al-Hujurat*	*O' you men! We have created you of a male and female, and made you tribes and families that you may know each other; surely the most honorable of you with Allah is the one among you most careful (of this duty);surely Allah is knowing, Aware.*

Appendix II

1st Conversation:

(*coffee shop*)

FB Manager: Kamu disini dulu! Ya kamu awasi orang, nanti kalo ada apa-apa kamu samperin.

Waiter 1: Terus pak?

FB Manager: Biasanya ada gerakan badan, mas gini! Kamu samperin gak usah takut. Tapi, kira-kira kamu takut atau bingung orang itu minta apa. Kamu bilang aja "Minta maaf bapak, biar saya panggilin ***senior****"*.Jadi intinya kamu gak usah takut, kalo kamu memang bisa bantu, "Mas minta kopi atau teh" ya kenapa enggak. Kalo kamu gak tau letak kopi tehnya nah ini, disini. Ini ***main course*** nya, ini ada buah, sebelah sana ada bubur, dan disana ada makanan khas banjar yang ***traditional*** lah. Misalkan ada tamu "Mas gak ada makanan khas banjar?""Ada sebelah sini".

Waiter 1: Ohh, jadi ada juga ya pak yang ***tradisional***.

FB Manager: Ini ada nasi kuning pake telor. Terus kita ada *store*tiga jamu, nama-namanya ada semua. Itu ada kolak pisang.Nanti kalo ada beberapa kamu apalin kenapa enggak. Ini ada ***toaster*** ya, kita punya ***soft roll***, kita gak punya ***hard roll***. Biasanya ada ***soft roll***dan ***hard roll***."

Waiter 1: Iya pak.

FB Manager: Sekarang kamu gabung dulu aja.

Waiter 1: Siap pak!

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 2: Ini biasanya tamu ***breakfast***. Batas ***breakfast*** sampai jam 10 biasanya.

Waiter 1: Oh, iya kah bang?

Waiter 2: Iya, biasanya waiter tu ***moles***.

Waiter 1: Apa yang di ***moles***?

Waiter 2: ***Moles-moles*** gelas pang biasanya. Itu palingan mun pagi ni. Mengawasi ***buffet*** mun habis diganti. Nah macam-macam, ni buah, sebelah sini ***main course*** nya, yang di tengah jajanan ***pastry***, ***traditional food*** nya sebelah sana, ada nasi kuning.

Waiter 1: Sip bang. Kalonya ***room service*** di sini ***trolley*** nya lah?

Waiter 2: Amunnya ada ***room service***, biasanya pakai ***trolley*** ini**.** Amun nang ini tebarat pang, soalnya ada ***hot box*** nya.Tapi tenyaman nang sebutingnya.Lagi dipakai buhannya tadi. Amun *basic* ku ni di ***bar*** pang, di ***lobby*** depan.

Waiter 1: Oh, iya kh!

Waiter 2: Dasarnya, pertama tu canggung masih!

Waiter 1: Hehehe, siap-siap.

Waiter 1: Adakah lagi kena yang membawa ke belakang?

Waiter 2: Iya, tapi biasanya kita jua yang membawa ke belakang. Nah ***clear up*** nya di situ.

Waiter 1: Oh, sip-sip.

Waiter 2: Kalo di ruang ***meeting***, ***ballroom*** atau ***conventional*** kada tapi ribet jua, misal tamu datang tamu acara, kita ***stand by***ja. Kena mun acara tu kita siap akan, missal di ***ballroom*** ada 148 ***pax*** lo, kita siap akan kalo tamu mintanya ***round table set classroom set***.

Waiter 1: Iya-iya.

Waiter 2: Kada ribet pang, cuman tenaga tepakai banar.

(*Set up table*)

Waiter 2: Handak begerak ***set up*** kah?

Waiter 1: Boleh.

Waiter 2: Nah, ***dinner spoon*** sebelah kanan, ***dinner fork*** sebelah kiri.

Waiter 2: Untuk meangkat piring ganal nih kita pakai tangan, kada kawa pakai ini, kada muat lawan berat jua. Kalo yang kaya ini baru kita pakai ***tray***.

Waiter 1: Siap.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 2: Kalo sabtu minggu jam 11 kita ***closing.***Kalo lewat dari jam itu, sudah masuk makan siang.

Waiter 1: ouh…

Waiter 2: Amun ***breakfast*** kita menyediakan lo, amun makan siang, makan malam beda lagi ***a la carte*** nya.

Waiter 1: Sip-sip.

Waiter 2: Letak ***buffet***nih biasanya beubah-ubah setiap minggunya, jadi letak santapan kita tu kada disitu-situ ja.

Waiter 1: Biar kada bosan lah anggapannya.

Waiter 2: Iya…

_____*Waiter 3 asks to waiter 1 for polish the cutlery*

Waiter 3: De bantu***molesi***!

Waiter 1: Yang gede-gedenya ja bang. *(Gede-gede refer to the dinner spoon)*

Waiter 3: Iya…

_____*Waiter 4 asks to waiter 1 for insert the food text to standing food text*

Waiter 4: Eh, bantui masuk akanmenunya ke ***food text***!

Waiter 1: Oke…Beda-beda nihmenunya lah?

Waiter 4: Hi'ih..beda tiap hari menunya.

_____

Waiter 4: Amunnya makan di sini cuman 1 ***pax***, amunnya lebih kena ***charge***. Amun makan di sini bayar 90 ribu. Amun dibawa ke kamar 80 ribu.Aku tadi ***greeter***nya, jadi tahu mana yang kena ***charge***.

Waiter 1: Ohh… iya paham.

Waiter 4: Hi'ih..jadi tanyai dari ***room*** berapa. Jadi tahu berapa ***pax***. Ketahuan ja mun lebih, jadi dikenakan ***charge.***

Waiter 1: Nyaman ae lah mun kaya itu.

(*Set up table for lunch*)\

Waiter 1: Bang apa lagi nih yang belum buat ***lunch***?

Waiter 3: ***Dusting***sama***set up*** de. Mana lagi ***cover*** nya ya? **Glass Cover*

Waiter 4: Banyak ja lagi disitu ***cover***nya.

Waiter 3: De tolong ***napkin-napkin***.

Waiter 1: Oh..siap. Ini bang.

Waiter 3: Aku mau ***dusting*** dulu ya…

Waiter 3: De ***coaster*** nya putar balik. Terus di ***pouring*** lah gelas yang kosong tuh.

Waiter 1: Oh, iya bang.

_____*The chef asks the waiter 4 to put the cake on the buffet*

Chef: Taroh itu di situ!

Waiter 4: Di ***buffet*** nya kah pak?

Chef: Iya-ya…

_____*set up table for lunch*

Waiter 3: Oh iya, ***dinner spoon***nya belum de!

Waiter 1: Ini bang biar ku taroh.

Waiter 3: De siap kan diatas meja tu ***salt, pepper shaker,tooth pick holder, sugar*** sama ***vas*** lengkap, wajib itu de.

Waiter 1: Siap bang!

_____*Waiter 1 talks to waiter 3 about room service while set up table*

Waiter 1: Bang itu piring kotor mana?

Waiter 3: Itu dari kamar-kamar, abis ***room service.*** Enaknya nih di restoran kalo ada ***room service***, pasti dapat duit hhehe… gak pasti sih, tapi biasanya.

Waiter 1: Iya, biasanya.

Waiter 3: Ujung-ujungnya gak di ***dusting.***

Waiter 1: hhehe iya bang. Gak papa bang gak di ***dusting?***

Waiter 3: Ya, seharusnya di ***dusting***, tapi kan ini gak kepake. Nanti yang di ujung sana aja yang di ***dusting***.

Waiter 3: Bisalah ngelanjutin ini! Beberapa meja lagi.

Waiter 1: Oh, iya! Bisa. Eh bentar bang,***place mat*** ini gak perlu di cuci kah?

Waiter 3: Iya gak usah, kebaskan aja itu.

(In the Ballroom)

Waiter 3: Saatnya aku cawww…. Kesini lagi apalagi yang perlu ku bawa ya pak?

FB Outlet: ***B&B***…

Waiter 3: ***B&B, teaspoon.***

*(Coffee shop) *Waiter 1 and waiter 3 back to coffee shop for to take B&B and tea spoon*

Waiter 1: ***B&B*** nya berapa banyak bang?

Waiter 3: ***B&B*** nya, ya…. 300 an.

Waiter 4: ***Tea cup*** nya pang cok?

Waiter 3: ***Tea cup***ny sdh, tapi masih kurang 82, dimana ya ada lagi?

(*At theoperator table of the coffee shop*)

FB Manager: Kamu udah makan belum?

Waiter 1: Belum pak.

Waiter 3: Tadi mau saya antarkan ke ***EDR,*** gak mau. Nanti aja katanya.

FB Manager: Ayo, makan dulu sana. Biar gentian.

Waiter 3: Iya, ayo tak antarkan.

Waiter 1: Siap, pak!

*(In the Ballroom) *Waiter 1 and waiter 5 set up the ballroom*

Waiter 1: Apalagi yang belum nih waiter 5?

Waiter 5: Paling me anu ***table cloth***.

Waiter 1: uh…. Meja itu kah.

Waiter 5: Eh, gani'i nda me ambil ***cover chair***.

Waiter 1: Kasi kita.

Waiter 1: Kenapa gak disini bang?

Waiter 3: Ini khusus dia biasanya ***banquet***.

2nd Conversation

(*At theoperator table of the coffee shop*)

Waitress 6: Eh, olah akan teh gasan bapak yang baju putih lah.

Waiter 1: Yang kam pandiri tadih kah?

Waitress 6: Hi'ih.

Waiter 1: Bang, cangkir teh ada dimana?

Waiter 3: Ambil aja di ***buffet*** de.

Waiter 1: Iya, bang.

(The waiter serve the guest)

Waiter 1: Ini pak teh nya.

Guest 1: Makasih ya.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Guest 2: Sendok makannya ada?

Waiter 1: Sendoknya sudah ada di atas meja bu.

Waiter 1: Apalagi ni bang?

Waiter 2: Ni, ***set up*** ja lagi nih. Yang parak-parak ***buffet*** ja dulu yang diutamakan.

Guest 3: Semangkanya habis kah ding?

Waiter 1: Lagi di ambilkan bu.

Guest 4: Kopinya habis nih mas!

Waiter 1: Mohon maaf pak! Biar saya isikan di ***coffee maker***.

Waiter 1: Kopi yang mana bang?

Waiter 3: ***Coffee maker*** nya abis ya udah?

Waiter 1: Iya bang.

Waiter 3: Itu disana. Teh yang besar, kopi yang kecil.

(Clean up table)

Guest 5: Mas, ambilkan air putih ya!

Waiter 1: Air putih ya? Tunggu sebentar ya bu.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 1: Itu tadi buhan magang kah?

Waiter 5: Lain. Buhan ***casual*** tu.

Waiter 1: oh….

_____*Waiter 3 asks to waiter 1 for polish the water goblet*

Waiter 3: De, kamu ***soup tureen*** ini aja ya, terus di ***Poles.***

Waiter 1: Kalau sudah taroh mana bang?

Waiter 3: Taroh aja di pojok situ.

Waiter 1: Mau di bawa kemana nih bang? **Glassware*

Waiter 2: di bawa ke ***lobby lounge*** depan situ.

_____*Waiter 2 asks to waitress 6 for dusting and set upthe table*

Waiter 2: Udah kamu ***set up*** aja. Tau lo di ***dusting*** dulu?

Waitress 6: Iya kak.

(At theoperator table of coffee shop)

Waiter 1: Bang, tu yang ***reservation***di ***set up*** kah?

Waiter 2: Uh, hadang waiter 3 tadi mana?

Waiter 1: Tuh lagi men***dusting.***

Waiter 2: Hadang lah aku ***set up lobby*** dulu. Meangkuti gelas lu.

Waiter 1: ***Lobby*** ada sapa ja bang disana?

Waiter 2: Kosong masih. Belum buka.

Waiter 1: Aku umpat kesana bisa lah?

Waiter 2: Bisa.

(Lobby lounge)

Waiter 2: Dulu ***bar*** nih di belakang. Kita melap meja lu, terus andaki ***food text promo*** nih di atas meja lawan ***astray,*** sudah.

Waiter 1: Oke bang.

_____*Waiter 1 and waiter 2 dusting the table*

Waiter 2: Aku yang disini lah, kam yang di situ.

Waiter 1: Oke.

_____Waiter 1 and waiter 2 set up the table

Waiter 2: Nah andaki pas di tangah-tangah.

Waiter 1: ***Astray***nya?

Waiter 2: Hi'ih.

Waiter 1: Kurang kah dasarnya ***food text*** nya ni bang?

Waiter 2: Hi'ih dasarnya.

_____*Waiter 2 sets up the lobby lounge*

Waiter 2: Kada suah di tapas ***mat*** nya nih.

Waiter 1: ***Mat*** nya nih? Pantas ae.

Waiter 1: Buhan ***casual*** tu nyaman lah panggilan.

Waiter 2: Hi'ih, ikam gin kawa ae jua kena. Amun ada acara tu.

Waiter 1: Siapa tukang panggilnya tu?

Waiter 2: Buhannya ae. Ray tuh rancak nang memanggil.Ada jua nang ***DW***.Nyaman lagi tuh.

Waiter 1: Kenapa bang?

Waiter 2: Hari-hari tuh turun. Kada mehadang acara.Tu ardi ***DW***.

Waiter 1: Kapan tuh ***showcase*** di isi?

Waiter 2: Kena buhan ***Pastry*** nang meisi. Kita nang me andak ***food text*** nya.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 2: Kalo malam nih rancak orang mesan ***mocktaill*** ja pang. Jarang ***cocktail***.

Waiter 1: Kenapa jarang ***cocktail***?

Waiter 2: Sunyi pang wahini, lawan jarang nang minum alcohol.

(On the buffet)

Waiter 1: Disini buat tempat apa bang?

Waiter 3: Ini…buat ***appetizer.*** Buat makan pembuka.

Waiter 1: Pake ***b&b*** kah bang?

Waiter 3: Enggak, pake yang ***dessert plate.***

Waiter 1: Apalagi bang? Biar tak angkat kan.

Waiter 3: Enggak sih, kita ini ***moles*** aja lagi.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 1: Bang tuh ada tamu. Perlu ***taking order***kah?

Waiter 2: Gak usah. Itu buhan kawanan ***owner.***

Waiter 1: Ohhh. Mana waiter 5 bang?

Waiter 2: Di ***barito*** inya.

_____*Waiter 2 tells about to serve the mineral water and juice*

Waiter 1: Bang buat air putih pakai ***goblet*** kah?

Waiter 2: Iya.

Waiter 1: Kalo buat jus bang?

Waiter 2: Tuh pakai ***highball***

Waiter 1: Ibu itu minta ambilkan banar ae.

(In the kitchen)

Waiter 1: Ini buat di ***EDR manager*** bang?

Chef 1: Enggak, ini buat diatas.

Waiter 3: Di ***Barito***tempat nya waiter 5.

Chef 1: Enggak, buat di atas.

Waiter 3: Kalo di atas buat ***Mahakam*** sana.

Chef 1: Oh…. Kirain.Ternyata bukan.

Waiter 3: Nih de antar sana ya di ***EDR manager.***

(In the Ballroom)

Waiter 1: Waiter 5, wadainya habis kah

Waiter 5: Ambil di ***pastry*** gin.

(*At theoperator table of coffee shop*)

FB Outlate: Eh ayo kita ***briefing.***

FB Manager: Okeh, terimakasih untuk hari ini. Ada beberapa yang perlu saya sampaikan. Jadi atasan kita ada komplen bahwa ***bar*** setelah di gunakan tidak di ***clear up***. Jadi nanti kalo males-males atau kesulitan gak usah sungkan buat minta tolong sama***PA,*** mereka mau aja nolong tuh pasti. Jadi jangan sampai ada komplenan yang masuk ke kita.Terus ada lagi komplenan kata nya ada tikusnya.Gimana tuh.

Waiter 2: Untuk masalah tikus itu pak, kemarin sudah di tutup yang lubang biasanya tikus itu keluar, tapi ternyata ada lagi lubang yang lain.

FB Manager: Nah untuk itu juga segera di tanggulangi.

Waiter 2: Iya pak.

FB Manager: Nah sekarang saya mau nanya dari kalian. Ada yang tau ***decoy system****?*.....Oke, jadi ***decoy system*** itu adalah menyusun benda harus sesuai jenisnya. Contoh tuh di ***cutlery*** nah kita harus sesuai kan mana ***dinner spoon*** mana ***dinner fork*** jangan sampe kecampur jadi harus sesuai jenis nya. Terus ada lagi ***mis en place***sama***mise en scene***. Kalo ***mis en place*** itu kita menempatkan barang di tempat yang tepat demi kelancaran pelayanan.Sedangkan ***mis en scene*** itu suasana atau tema tempat harus sesuai, ini juga berkenaan dengan kebersihan, misalkan ada kotor bisa minta tolong untuk di bersihkan.Sebenarnya kita perlu setiap hari mengajarkan ini, soalnya kita malu sebagai anak ***fb*** gak tau.Kita juga ada paket-paket di sini. Ada yang ***half day***, apa itu waiter 2?

Waiter 2: ***Half Day*** itu 1 ***coffee break***, 1 ***lunch***.

FB Manager: Iya… Kalau ***Full day***?

Waiter 4: ***Full Day***….. 1 ***coffee break***, 1 ***lunch***, 2 ***coffe break***.

FB Manager: Oke… Nah sekarang untuk ***Residential***sama***Full Board***. Kalo ***Residential*** itu 1 ***coffee break***, 1 ***lunch***, 2 ***coffee break***, 1 ***dinner***. Sedangkan ***Full Board*** itu sama cuman plus nginap. Kalian sekarang yang anak baru, kan***tax*** dan ***service charge*** itu 21%, itu pembagian persennya harus tau. Jadi tax itu 10% dan 10% service chaege nah

yang 1% nya lagi itu buat lost and breakage. Hal seperti itu kalian perlu tau.Jadi itu aja untuk hari ini kita Tossdulu.Pelan-pelan ada tamu. ***FB***….. Yess.

(Room service)

Waiter 3: Eh de, berani kah ngantar kembalian ke ***room*** 331?

Waiter 1: Iya bisa.

Waiter 3: Nah ini tinggal kasih aja. Syukur-syukur dikasihkan kamu kembaliannya.

_____*Waiter 1 delivers the cash back to the guest*

Waiter 1: ***Room service, please!***

Guest 4: Iya, makasih ya mas.

.Waiter 1: Iya bu.

3rd Conversation

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 8: Bisa dibantu bapa?

Guest 1: Garpu.

Waiter 8: Oh iya, sebentar ya pak.

Supervisor: Hajar ya… yang kosong-kosong di hajar. **set up the table*

Waiter 1: Iya pak.

Supervisor: Kalo sama aku gak pernah keteteran.

(Greeting the guest)

Waiter 3: Kalo ada tamu BRI, arahin sana ya.

Waiter 1: Terus ini gimana?

Waiter 3: Tuh sudah ada sidin. Jadi kena dari kamar berapa di coret.

Marketing 1: Yang cwe tadi kemana?

Waiter 1: Toilet.

_____*Waiter 1 greeting the guest*

Waiter 1: Selamat pagi bapak! Dari ***room*** berapa?

Guest 1: 429.

Waiter 1: Selamat pagi bu! Dari ***room*** berapa?

Guest 2: 449.

Waiter 1: Selamat pagi bapak! Dari ***room*** berapa?

Guest 3: 412.

_____*Marketing talks to waitress 6*

Marketing 1: Ada yang ***OTA*** atau ***D.Ron*** kah pagi ini?

Waitress 6: Ada kamar 316, 404, 443 ***OTA*** lawan 404, 443 ***D.Ron***.

_____*Waiter 1 Asks to waitress 6 about OTA and D.Ron*

Waiter 1: Apa itu ***OTA*** sama ***D.Ron***?

Waitress 6: ***OTA Online Travel Agent***. Jadi pemesanannya lewat online.Kalo ***D.Ron*** itu ***Deluxe Room Only***.Kalau ini hanya sewa kamar tidak termasuk ***breakfast***.

Waiter 1: Oh… itu kah.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 5: Nah waiter 1, kapan lagi kam merasai kopi larang?

Waiter 1: Kopi apa rang tuh?

Waiter 5: Kopi larang pang. Secangkir Rp.50.000.

_____*Waiter 3 talks to waiter 5*

Waiter 3: Waiter 5… Tolong ambilin ***stirrer*** dong! Sulit aku pegang ini.

Waiter 5: Nah-nah…

(Clear up table)

Waiter 3: De, kalonya ***clear up*** sendok nya jangan dibalik biar gak jatuh.

Waiter 1: Iya, bang.

Waiter 1: Pak ***astray***nya dimana ya?

Supervisor: Di belakang sana.

(In the Ballroom)

Waiter 5: Meapa kam?

Waiter 1: Handak menjinguk banar ae apa acaranya.

Waiter 5: Acara anu, Bank BRI.

Waiter 1: ***Coffee shop***te sunyi pada semalam, semalam hibak lalu.

Casual 1: Semalam 140 ***pax***, ini 80 ja.

Waiter 1: Uh…. Pantas ae.

FB Outlet: ***Coffee break*** sudah kah?

Waiter 1: Belum lagi pak.

Waiter 1: Pak, ini memang waiter 5 ya yang pegang?

FB Outlet: Iya, waiter 5 ***charge*** nya. Itu lah ***PIC***nya anggapan nya.

FB Outlet: Eh… tuh di ***clear up*** dulu. Terus kalo ***clear up***, meja nya di ***crumbing*** juga sekalian.

Casual 1: Iya pak.

Waiter 5: Waiter 1..Kam ***pouring***i gelas yang kosong tu lah. Pakai ***pitcher*** tu nah.

Waiter 1: Oke..

Waiter 5: ***Closing buffet***ja ni sudah.

Waiter 1: Kadada makan jua lagi lo nih.

Waiter 5: Hi'ih. Hadangi sini lah aku mengiau buhan ***steward***lu gasan meangkat ***chaffing dish*** nih.

Casual 2: Nih keluar akan kah lu ***insert***nya nih?

Waiter 5: Kada usah. Biar langsung dibawa ja. Eh cek pang ***soup kettle*** tu jua habis kah?

Casual 1: Ada ae masih.

Guest 4: Mas, ini sendoknya mana ya?

Waiter 1: Maaf, tunggu sebentar ya pak.

Waiter 1: Waiter 5.. Ni ***duck spoon*** nya habis kah?

Waiter 5: Hi'ih. Pakai ***soup spoon***ja lu.

Guest 4: Udah mas.

Waiter 1: Iya pak. Maaf ya pak.

4th Conversation

(In the coffee shop)

Waiter 3: Pagi de…

Waiter 1: Pagi bang..

Guest 1: Bikin kan omelet ya mas!

Waiter 1: Iya pak. Tunggu sebentar ya bapak.

Waiter 1: Bang, bikin kan omelet ya..buat bapak itu.

Waiter 3: Iya de.

_____*FB Outlet asks to waiter 1 to help waiter 5 in the Ballroom*

FB Outlet: Aku minta tolong kamu temenin waiter 5 deh!

Waiter 1: Siap pak.

(In the Ballroom)

Waiter 5: Pak FB outlet dimana?

Waiter 1: Di ***coffee shop***. Aku di suruh FB outletke sini.

_____*Waiter 5 gives information to the guest*

Guest 2: Ini ruang ***transit*** nya ada?

Waiter 5: Ada pak.

Guest 2: Oh yang di depan itu ya. Kalo ***katingan***?

Waiter 5: Iya pak, kalo ***katingan*** di depan sana.

_____*Waiter 5 tells about the next step*

Waiter 5: Ni kita tinggal nyusun ***tea cup*** lawan ***cutlery***. Waiter 1 kam hadangi sini lah.

Waiter 1: Oke…

Waiter 5: Casual 1 kam susun ini lah.

Casual 1: Iya kak.

_____*Waiter 5 asks to waiter 1 for to be a greeter*

Waiter 5: Waiter 1 kam umpati aku. Ikam ***greeting*** lah.

Waiter 1: Kaya apa tuh kata-katanya waiter 5?

Waiter 5: Uma nyaman ny. Sambat selamat pagi pak bu. Padahi arah acara nya.

Waiter 1: Oke deh.

_____*Waiter 1 greeting the guest*

Waiter 1: Selamat pagi bapak.

Guest 3: Iya…

_____*The guest asks to waiter 1 about the room*

Waiter 1: Selamat pagi bapak, ada yang bisa dibantu?

Guest 4: ***Mentaya*** dimana ya?

Waiter 1: Tunggu sebentar ya bapak saya tanyakan ***senior*** saya dulu.

Waiter 1: Bang ***mentaya*** tu dimana yo?

Waiter 3: Itu lurus depan situ dek.

Waiter 1: Makasih bang.

Waiter 1: ***Mentaya***, jalan aja lurus pak belok kiri terus belok kanan. Saya antarkan ya pak?

Guest 4: Oh iya tau. Gak usah mas.

_____*The guest asks to waiter 1 for take 2 cup of tea.*

Guest 5: Mas tolong ambilkan teh 2 buat wagub ya.

Waiter 1: Iya tunggu sebentar ya pak.

_____*Waiter 1 delivers the tea*

Waiter 1: Permisi, ini pak.

Wagub: Iya, terima kasih.

FB Outlet: Tamu ***VIP*** nya sudah datang kah?

Waiter 1: Wagub kh pak? Iya udah.

(In the Ballroom)

Guest 6: Bisa ambilkan air hangat! Buat minum obat soalnya.

Waiter 1: Iya bisa pak. Tunggu sebentar ya pak.

Waiter 1: Ini pak air hangat nya.

Guest 6: Iya, makasih.

(In front of the coffee shop)

Marketing 1: Kamu kok gak pake ***apron***?

Waitress 6: Gak tau kak. Emang harus pake ***apron*** kh ka?

Marketing 1: Iya wajib kalo pake rok itu. Coba kamu tanya di ***laundry***.

(*At theoperator table of coffee shop*)

Guest 7: Mas sendoknya habis ya?

Waiter 1: Tunggu sebentar ya bu, saya cek kan dulu.

Waiter 1: Bang ***tea spoon*** nya habis kah.

Waiter 3: Iya…

_____*The guest needs dessert spoon to change the dinner spoon*

Guest 8: Sendoknya gede-gede ya mas.

Waiter 1: Yang kecil ya pak? Ini pak.

(In the Ballroom)

Waiter 5: Waiter 1…kam ***pouring***i yang kosong-kosong tu lah.

Waiter 1: Oke..

_____*Waiter 1 takes the gallon water*

Waiter 1: Pak galon nya abis.

Marketing 2: Ambil dibawah dulu.

_____*Waiter 1 takes the pitcher on the kitchen*

Marketing 2: Kamu ambil ***pitcher*** 1 lagi.

Waiter 1: Ini pak.

_____*Marketing 2 asks to waiter 1 to pouring the water goblet*

Marketing 2: Nah kamu ***pouring*** yang di depan sama tengah dulu.

Casual 2: Diatas buhan ***casual*** SMK 4 kah waiter 5.

Waiter 5: Hi'ih. Buhannya men***set up theater*** tu di ***Mahakam***.

5th Conversation

(In the Coffee shop)

Supervisor 1: Kamu ***poles*** yaaa! Bisakan ***moles***?

Waiter 1: Iya. ***Moles*** atau ***set up*** dulu pak?

Supervisor 1: ***Moles*** terus langsung ***set up*** aja.

_____*Waiter 1 wants to set up the table*

Waiter 1: Pak tisu nya habis ya?

Supervisor 1: Iya. Kamu susun ini aja dulu. **Dinner spoon and Dinner fork*

Waiter 1: Bang tisunya habis, tapi ada tamu yang minta kayapa?

Waiter 10: Coba ambil di situ. **Buffet*

_____*Waiter 1 delivers tissue to the guest*

Waiter 1: Ini bu tisunya.

Guest 1: Iya, terima kasih.

_____*(Room service by telephone)*

Waiter 7: Good morning. Imperial Coffee Shop, Waiter 7 speaking. May I assist you…

Waiter 7: Iya, ***Indonesian breakfast*** ya pak, kalo jus yang tersedia jeruk sama jambu aja pak. Oh biar beda kan aja ya, jadi jus sirsak sama kue-kue ya pak.

Waiter 7: Saya ulangi pesanannya ya pak. 1 ***Indonesian breakfast***, 1 jus papaya dengan kue ya pak. Tadi dari kamar 350 ya pak.

Waiter 7: Terima kasih bapak.

_____*Waiter 1 asks to waiter 7 about Indonesia breakfast*

Waiter 1: Bang ***Indonesian breakfast*** tu apa?

Waiter 7: ***Indonesian breakfast*** itu salah satu menu makanan ***breakfast*** yang terdiri dari makanan-makanan Indonesia.

Waiter 1: Oh..di kira apa tadi.

Waiter 7: Jadi paket menu ***breakfast*** itu ada macamnya ada ***Indonesian breakfast, Continental breakfast***, sama***American breakfast***. Nah kalo mau tau kayapa penyajiannya, di papan situ ada foto-fotonya.

Waiter 1: Oke bang, coba aku liat.

(In the coffee shop)

Waiter 7: Waiter 1 ikut aku ya ke ***store office***!

Waiter 1: Iya bang.

_____*(In the store office)*

Waiter 7: Coba cari ***note pad*** lah!

Waiter 1: Ini bang. Berapa banyak?

Waiter 7: 1000. Itu pas ae seribu 1 dus.Mana pensilnya lah?Coba kita cari di ***material store*** biasanya tepisah.

_____*(In the material store)*

Waiter 7: Nah kan disini. Kamu bawa ini lah! **1 box of tissue*

Waiter 1: ***Note pad*** nya bang?

Waiter 7: Biar aku bawa sama pensilnya.

(In the coffee shop)

FB Outlet: Kamu tau gak apa aja tahapan dari ***sequence of service***?

Waiter 1: Belum tau pak.

FB Outlet: Nanti baca di internet ya. Itu wajib tau bagi waiter.

Waiter 1: Siap pak.

_____*(Set up buffet)*

Waiter 3: Tolong ambilkan ***saucer tea cup*** de!

Waiter 1: Yang ini bang?

Waiter 3: Bukan. Itu ***saucer soup***, yang sampingnya.

Waiter 1: Oh iya bang.

_____(*At theoperator table of coffee shop*)

Waiter 3: Pak aku besok kena ***shift***apa ya?

FB Outlet: ***N***.

Waiter 3: Kalo kamu Waiter 7?

Waiter 7: Aku ***M***. Ya kan pak?

FB Outlet: Iya dia morning. **Refers to the shift*

Waiter 1: Kalo ***Mmorning***, kalo ***N***apa bang?

Waiter 3: ***N*** itu ***Night***.

_____*(Check buffet)*

Waiter 3: De tolong keluarkan itu ***soup ladle*** nya!

Waiter 1: Taruh sini bang?

Waiter 3: Iya taruh di bawahnya. Sekalian cek tu ***soup spoon*** nya masih ada gak?

Waiter 1: Masih bang.

Waiter 3: Oh..ya udah.

(Lobby Lounge)

_____(*Waiter 2 calls the receptionist)*

Waiter 2: Eh berapa ***EA***lawan ***ED*** nya berapa banyak hari ini?

Waiter 2: ***EA*** nya 23 ***room*** kah, kalo ***ED*** nya 15 ***room***. Ya sudah ae, makasih ya.

_____*(Waitress 6 asks waiter 1 to keep the bar*

Waitress 6: Ka jagakan setumat lah, handak nyirkam rambut.

Waiter 1: Oh..Oke.

Waitress 6: Kasi ka anu akan rambut ulun!

Waitress 9: Ayo sini.

_____*(Bellboy washing hand on the sink of lobby lounge)*

Waitress 6: Siapa itu kak?

Waitress 9: Si ***Bellboy***.

Bellboy 1: Kadada ***oshibori*** kah ni waitress 9?

Waitress 9: Uh… kaharatan. Gak ada ka ae.

Bellboy 1: Hhaha.. Eh dasar bujur hilang ***kunci master*** tu ih.

Waitress 9: Nah siapa terakhir make kemaren?

Bellboy 1: Mana ku tau jua.

6th Conversation

(In the coffee shop)_____waiter 1 clear up table.

Waiter 1: Permisi ya bu….

Guest 1: Iya..ini mas.

Waiter 1: Permisi pak! Ini sudah selesai di gunakan?

Guest 2: Iya..Silahkan.

_____*Waiter 1 talks to waiter 3*

Waiter 1: Gak jadi ***off*** kah bang?

Waiter 3: Iya jadi. Hari ini ***off***nya.

Waiter 1: Tapi kok ada di sini?

Waiter 3: Masuk malam saya. Bentar lagi pulang jam 8.

Waiter 1: Oh…..

_____*Waiter 4 contacts public area on* ***HT***

Waiter 4: ***Public area monitor…. Housekeeping monitor….***

Housekeeping 1: Masuk…. Ada apa boy?

Waiter 4: Pak… Minta anak ***PA*** pak ke…. ***Mahakam***pak.

Housekeeping 1: Oke….

_____*Waiter 4 talks to waiter 3 by phone*

Waiter 4: Turunin aja… Biar aja turunin lo.Kalo misalkan sudah penuh. Eeeee tadi ada lo pesan di***log book*** nya? Nah iih di isi aja!

_____*Waiter 1 serve a cup of coffe*

Guest 3: Mas tolong kopi ya!

Waiter 1: Kopi ya pak? Tunggu sebentar ya pak.

Waiter 1: Ini kopi nya pak. Silahkan.

Guest 3: Iya makasih.

(*At the Pastry)*

Waiter 5: Waiter 1 ambilkan kue yang ada tulisan 30 ***pax*** di ***pastry***!

Waiter 1: Ini kah?

Waiter 5: Iya. Kita bawa ke ***Mentaya***nih.

(In front of coffee shop)

Guest 4: Mas tolong ambilkan kursi lagi ya!

Waiter 1: Iya bu. Berapa banyak?

Guest 4: 4-5 kursi.

_____*Waiter 1 asks to FB Outlet for get the chairs*

Waiter 1: Pak ngambil kursi lagi dimana ya? Minta lagi itu yang di ***Mentaya***.

FB Outlet: Itu ambil aja di ***wain*** sampingnya.(*In the coffee shop)*

Waiter 8: De bantu ngantar makanan ke ***EDR Manager!***

Waiter 1: Oke bang.

_____*Waiter 1 and waiter 8 deliver and set EDR Manager*

Waiter 8: Jadi kalau nyuguhkan makanan itu kalo lengkap harus ada ***appetizer***, sup, ***main course***, terakhir ***dessert***.

Waiter 1: Oh… iya bang.

Waiter 8: Kalo nyusun makanan di atas ***buffet*** gin ada aturan nya. Pertama nasi, nasi goreng/bihun, tahu tempe, bakwan, lauk yang tekecil, lauk yang tebesar, terakhir sayur.

Waiter 1: Oh siap bang. Coba saya susunnya.Gini bang?

Waiter 8: Nah iya sip dah.

(In the Ballroom)

_____*Waiter 1 and waiter 5 clear up Ballroom*

Waiter 5: Waiter 1 jangan tinggi-tinggi ***rice bowl*** nya kalau gugur!

Waiter 1: Oh… iya kah.

Waiter 5: Goyang itu soalnya. Waiter 1 kam ***clear up B&B, rice bowl*** lawan ***soup cup***ja!

Waiter 1: Yang lainnya kam ja kh?

Waiter 5: Hi'ih. Lawan ***casual*** ku kena.

Waiter 1: Ini pake meja apa ya pak, buat naroh tambahan ***lunch***nya pak?

FB Outlets: Ambil aja lagi itu ***round table*** di belakang!

(Wain Room)

Waiter 1: Waiter 5 ***set up***apa nih di ***wain***?

Waiter 5: ***Set up U shape*** nah buat besok 20 ***pax***.

Waiter 1: Oh… Ku bantui nah.

Waiter 5: Waiter 1 kam tolong ambilin meja ***IBM*** lah di ***Mentaya***!

Waiter 1: Iya.

7th Conversation

(Coffee shop)

Waiter 1: Ini sudah di cuci kah bang?

Waiter 10: Iya..

Waiter 1: Saya ***poles*** ya…

Waiter 1: ***Tray***nya mana lagi ya bang?

Waiter 3: ***Tray***…… Lagi di pake di atas kayaknya.

_____*The Guest asks about where is the near toilet?*

Guest 1: Permisi… dimana ya toilet terdekat?

Waiter 1: Oh iya bu. Toilet terdekat ada di depan situ bu belok kiri.

Guest 1: Oh…. Depan sini.

_____*The guest asks to waiter 1 for take the salt and pepper.*

Guest 2: Tolong taruh kan garam sama merica ya mas di meja situ!

Waiter 1: Iya bu..

_____*FB Outlet asks to waiter 1 for to calls casual 1.*

FB Outlet: Tolong panggilin ***casual*** 1 dong!

Waiter 1: ***Casual*** 1 lagi makan di bawah pak.

FB Outlet: Oh..Ya udah kalo gitu.

_____*Chef asks to waiter 1 for change the serving spoon.*

Chef: Eh, nih tolong gantikan ***serving***nya! **Serving spoon*

Waiter 1: Oh iya pak.

Chef: Itu ***serving tong*** buat kerupuk juga kurang satu.

Waiter 1: Siap pak.

_____

Waiter 5: Waiter 1, pake ***sugar bowl*** aja!

Waiter 1: Iya. Cukup ja bisa lah?

Waiter 5: Beri dua gin.

_____FB Manager talks to waiter 3

FB Manager: Waiter 3 tolong ***breakfast*** buat kamar 405 di***take away*** aja.

Waiter 3: ***Breakfast*** buat kamar 405 kan pak?

FB Manager: Iya.

_____FB Outlet asks to waiter 1 for takes the HT (Handy Talky)

FB Outlet: Waiter 1 tolong dong ambilin ***HT*** di situ!

Waiter 1: Yang mana ***HT*** tu pak?

FB Outlet: Itu yang kayak telepon.

Waiter 1: Oh… ini kah.

_____*FB Outlet asks to waiter 2 about welcome drink*

FB Outlet: Eh, orang aja udah selesai ***breakfast***, buat apa ini?

Waiter 2: Tau juga pak yanti yang minta dari tadi. Minta bikinin ***welcome drink-welcome drink***.

_____Waiter 1 asks to waiter 2

Waiter 1: Jadi ini ***welcome drink*** bang?

Waiter 2: Iih ini ***welcome drink***.

(Room service)

Waiter 4: Eh berani lah ngantarkan makanan ke kamar 414.

Waiter 1: Iya, bisa bang.

Waiter 4: Nanti serahin ini ***bill*** nya lah. Kalo lagi ***DnD*** di ketok aja.

Waiter 1: Apa tuh ***DnD*** bang?

Waiter 4: ***Don't disturb*** maksudnya.

Waiter 1: Oh..sip bang. Bang ini punya ***deposit*** gak?

Waiter 4: Julungi ja***bill*** nya nih, kena mun inya ada ***deposit*** minta tanda tangan aja, kalau gak dia langsung bayar.

_____*Waiter 1 delivers the room service*

Waiter 1: ***Room service please!***

Guest 3: Silahkan.

Waiter 1: Permisi ya bu. Saya taruh sini ya.

Guest 3: Mana ***bill*** nya mas?

Waiter 1: Ini bu, silahkan.

Guest 3: Ini mas. **bill* Ini tolong sekalian bawa ya mas. **piring kotor*

Waiter 1: Nanti kembaliannya saya antarkan ya bu. Sekalian saya ambil piring kotornya.

Guest 3: Iya mas. Makasih ya..

Waiter 1: Iya makasih bu…

(Mahakam Room)

Waiter 1: Ini berapa ***pax*** bang?

Waiter 3: Gak banyak, cuman 75 ***pax***.

_____Waiter 1 and waiter 3 set up table

Waiter 3: De tolong ambilin ***skirting*** nya! Kurang 2!

Waiter 1: Dimana ngambilnya bang?

Waiter 3: Itu di bawah meja.

Waiter 1: Oh iya bang.

(*Coffee Shop)*

_____*Briefing*

FB Outlet: Assalammualaikum..untuk***event*** hari ini ***wain*** sampai ***dinner*** DPRD Tabalong. ***Mentaya*** sampai ***CB 2***. Hari ini ada ***dinner*** Mitshubisi 150 ***pax*** di ***Barito Ballroom*** terus satu lagi Kementerian Agama, ***lunch***, ***dinner, CB 3***, hari ini. Besok ***event*** itu masih DPRD sama … paling ***check out*** gak ada ***meeting*** lagi itu. Besok itu Kementrian Agama,

Mahakam, Mentaya, Martapura, setnya ***round table***.Besok itu aja.Terus lagi Jum'at Sabtu itu rasanya ada di ***Mahakam*** 350 ***pax theater***, Jum'at Sabtu. Terus nanti sore kamu ***greeter*** di sini buat acaranya Mitshubisi ya! Sudah itu aja.Terima kasih.Ada tambahan pak FB Manager?

FB Manager: Saya mau nambahani. Sebentar lagi kita memasuki bulan puasa.Nah kita punya promo buat buka puasa, yaitu harga Rp. 85.000 ***pax/nett*** udah itu, gak ++ ya itu.Coba cek hotel mana aja saya berani jamin ini paling murah.Jadi maksud saya kalau ada temen-temen pengen buka bersama ajak aja kemari lah. Anggapannya bantu promoin.

8th Conversation

(Coffee Shop)

_____*Waiter 1 cleans up the table*

Waiter 1: Permisi ibu… Ini sudah selesai ya bu?

Guest 1: Iya silahkan!

_____*Waiter 1 talks with waiter 2*

Waiter 1: Dimana tadi bang yang 30 ***pax***?

Waiter 2: Di……. ***Wain***.

Waiter 1: Oh….

Waiter 2: Nama-nama sungai berataan di sini. Kaya ***Wain, Katingan, Kahayan, Martapura, Kapuas, Mentaya, Mahakam***sama***Barito***.

Waiter 1: Ya jua ae bang.

_____*On HT*

Someone: ***Housekeeping monitor***.

HK 1: Masuk…

Someone: 529 ***cuss***….

HK 1: Di ***copy***.

HK1: 529 itu ***consume***.

(Coffee Shop)

Waiter 3: Gak usah di ***set up*** de, Nanti aja sekalian! Udah jam 10 kita ***closing*** aja.

Waiter 1: Oh iya kh Bang.

_____*Guest taking order*

Guest 2: Mas minta menu nya!

Waiter 1: Oh tunggu ya pak saya ambilkan…..

Waiter 1: Ini pak.

Guest 2: Mas di sini boleh kan ngerokok? Boleh laa..Kemaren saya bisa.

Waiter 1: Oh iya pak silahkan.

_____*Waiter 1 asks to waiter 2 for take the guest order*

Waiter 1: Bang tolong ***taking order***kan ya.

Waiter 2: Oke bro.Tapi tolong andakkan ***tooth pick***ny lah di ***condiment***.

Waiter 1: Sip bang.

_____*Waiter 2 asks to waiter 1 for take the papaya juice in lobby lounge.*

Waiter 2: Waiter 1! Kam kena ambil lah jus papaya lawan teh di ***lobby lounge***.Kena kasih yang cewe jus yang cowo teh.

Waiter 1: Oke bang.

_____*Waiter 2 takes up the phone by lobby lounge*

Waiter 2: Lain pakai ***goblet*** amun jus… Pakai gelas yang ***poco grande***.

_____*Waiter 2 asks about Captain order.*

Waiter 2: Di mana nih***CO*** nya? Habis kah yo…

Waiter 1: Kada tau bang. Coba cek di depan.

Waiter 2: Nah ini ada ae nah.

_____*Waiter 10 takes up the phone by room*

Waiter 10: Oh bias, nanti saya bantu kasih taukan ke ***housekeeping*** nya bu. Jadi ibu minta teh sama kopi nya di tambah ya bu?

Waiter 10: Ada tambahan lain bu buat ***mini bar*** nya?

Waiter 10: Kamar nya mau di ***make up*** sekalian gak bu?

Waiter 10: Baik bu jadi gak usah di ***make up***, cuman minta tambahan teh sama kopi dari kamar 438 ya bu.

Waiter 10: Iya sama-sama ibu.

_____*Waiter 10 tells the information to HK*

Waiter 10: Itu ***room*** 438 mau tambah kopi sama teh terus kamarnya gak usah di ***make up*** katanya.

Waiter 10: Oke. Sama-sama.

9th Conversation

(Coffee Shop)

_____*The guest asks a cup of tea and coffee*

Guest 1: Mas-mas tolong buatkan teh ya!

Waiter 1: Iya bu.

Guest 2: Mas saya kopi ya…

Waiter 1: Oh iya pak..Tunggu sebentar ya.

_____*Waiter 1 clear up the table*

Waiter 1: Permisi ya bu….

Guest 3: Iya mas….

Guest 4: Tolong mas minta tisunya.

Waiter 1: Iya. Tunggu sebentar ya bu.

_____*FB Outlet asks to waiter 1 for takes the trolley*

FB Outlet: Eh waiter 1, pake ***trolley*** aja ***clear up*** nya, ambil tuh di ***pantry***.

Waiter 1: Oh iya pak.

_____*Waiter 5 asks to waiter 1 for stand by in Ballroom*

Waiter 5: Waiter 1… Kam stand by di ***Barito*** gin!

Waiter 1: Oke-oke.

_____*Waiter 1 talks to Waiter 10*

Waiter 1: Meolah apa itu bang?

Waiter 10: Oh, meolah ***Oshibori*** nih, habis jar persediannya.

Waiter 1: Pakai apa bang banyunya tuh?

Waiter 10: Pakai molto ja nih, kena masuk akan ae lagi ke lemari es.

(Barito Ballroom)

Guest 5: Mas kamar kecil dimana ya?

Waiter 1: Di depan sana bu sebelah kana.

Guest 5: Oh iya mas makasih.

_____*Waiter 1 asks to Waiter 3*

Waiter 1: Bang, nih ada yang perlu di ambil kah di *coffee shop?*

Waiter 3: Iya de, masih kurang 2 **seving spoon** sama **fork** nya!

_____*Coffee break*

Guest 6: Mas ini gak ada air putih ya?

Waiter 1: Ini tidak di sediakan bu..Tapi kalo mau saya bisa ambilkan.

Guest 6: Iya deh mas. Ambilin ya…

Waiter 1: Tunggu sebentar ya bu.

_____*After the event is end in Ballroom*

Waiter 5: Waiter 1… Sudah kah di ***clear up*** tuh?

Waiter 1: Sudah semuanya..

Waiter 5: ***Table cloth*** nya paculi lah tu soalnya handak di ***set up classroom***.

Waiter 1: Oh iya kah? Sepp ae.. Tapi ku kada tau cara melipat mejanya.

Waiter 5: Kena lawan aku..

Waiter 1: Oke.

Guest 7: Mas tolong panggilkan yang buat angkat barang ini ke depan ya!

Waiter 1: Tunggu bentar ya bu! Saya panggilkan ***bellboy*** nya.

(Coffee Shop)

_____*Set up buffet for lunch*

Waiter 1: Nih apa lagi bang?

Waiter 3: ***Poles-poles tea cup*** aja dulu. Masih kurang.

Waiter 1: Ayo kita…

_____*Prepare the cutlery*

Waiter 3: De itu ***cutleries*** nya belum di susun.

Waiter 1: Iya bang biar aku yang nyusunnya.

Waiter 10: Itu gak usah di ***set up***. ***Spoon***sama***fork*** nya biar di pocket aja. Ngambil sendiri-sendiri aja nanti.

Waiter 3: Oh iya kah bang.

Waiter 10: Iya. Biar gak capek***set up*** nanti.

Waiter 3: Ya udah masukin aja de ke *pocket*. Nanti biar aku bikin satu lagi *pocket* nya buat ***dinner fork*** nya.

Waiter 1: Oke bang.

_____*FB Manager calls someone.*

FB Manager: Eh ***welcome drink*** berapa ya harganya?

FB Manager: Ini aku mau jual di depan ***lobby lounge***.

FB Manager: Oh… Gope aja yaa.

FB Manager: Oke.

10th Conversation

(Mahakam Convention Room)

Waiter 5: Eh… panasi di sini aja gin lah? **Caving Dish*

Chef 1: Behapal… ***Sterno*** nya aja kadada jua.

Waiter 5: Oh iya kah? Hahaha.

Waiter 5: Casual 1 kam nyusun ***tea cup*** lah lawan ***saucer*** nya! Aku sama waiter 1 ke bawah ngambil ***duck spoon*** buat es sama ***rice bolw***nya.

Casual 1: Iya waiter 5..

Waiter 5: Kasi waiter 1!

Waiter 1: Iyo…

(Coffee shop)

Waiter 5: Waiter 1… Di ***grooming*** gin.

Waiter 1: Apanya?

Waiter 5: Tuh kaya janggut, rambut kam.

Waiter 1: Oh iya aku lupa cukuran tadi pagi.

Waiter 3: Dimana ya Pak FB Outlets?

Waiter 5: Coba cek pake ***HT***. Dia t

Waiter 5: Hadang lu! Waiter 10 supervisor 2 ***MOD*** kah yu hari ini?

Waiter 10: Kada… Sidin masuk siang.

Waiter 5: Oh iya kah..

Waiter 1: Apa itu ***MOD*** waiter 5?

Waiter 5: ***MOD*** itu ***Manager on Duty***. Berarti inya yang jadi ***GM*** nya semalaman di hotel ini.

---*Waitress 6 takes up the phone*

Waitress 6: Good morning.***Imperial Coffee Shop,*** Waitress 6 speaking. May I assist you…

Waitress 6: Oh iya bu nanti bisa saya sampaikan ke ***FO***.

Waitress 6: Mau ***extend*** ya bu… Dari kamar 327 ya bu. Terima kasih.

_____*Waiter 1 talks to waiter 3*

Waiter 1: Bang… Abang ***stand by*** di mana?

Waiter 3: Di ***Barito, Kahayan, Wain*** dimana-mana..

Waiter 1: Hahaha… Sabar bang.Nih mau kemana bang?

Waiter 3: Mau cek ***free function***.

Waiter 1: Aku ikut bantu ya bang?

Waiter 3: Boleh kalo mau.

_____*Waiter 4 asks to waiter 1 about check floor*

Waiter 4: Waiter 1, kam di minta pak FB Outlet ke lantai 3 buat ***check floor*** kalo ada ***clear up*** an.

Waiter 1: Oke bang.

_____*Culinary asks to waiter 1*.

Culinary: Eh, ***condiment*** nyanih andak sebelah mana?

Waiter 1: Di sebelah situ pak, samping kerupuk.

Culinary: Oh, itu nya.

_____ *Supervisor 1 asks to waiter 5 about SR*

Supervisor 1: Waiter 5! Kamu udah ***SR*** ke bawah.

Waiter 5: Iya sudah pak. Tapi belum di ambil barangnya pak.

Supervisor 1: Ya udah. Langsung aja angkut barangnya ke ***Coffee Shop***.

Waiter 5: Oke..pak.

Waiter 1: Apa itu ***SR*** waiter 5?

Waiter 5: ***Store Request***.

Waiter 1: Besok kam masuk apa?

Waiter 5: ***E*** aku. ***Evening*** maksudnya.

Waiter 1: Seorangan ae aku besok pagi tu.

Waiter 5: Banyak ja buhannya.

_____*Supervisor 1 gives instruction to the waiter 1*

Supervisor 1: Waiter 1, tolong ***dinner plate*** ini di masukkan ke sana ya.

Waiter 1: Di sebelah sana ya pak?

Supervisor 1: Iya. Hati-hati ya jatuh.

Waiter 1: Siap pak.

11th Conversation

(Coffee Shop)

Waiter 1: Berapa ***pax*** hari ini bang pina sepi?

Waiter 10: Dasar sedikit cuman 18 ***pax*** aja.

Waiter 1: Pantes ae.

_____*FB Outlet talks to Waitress 9*

FB Outlet: Waitress 9! Tamu dari kamar 443 ada ***breakfast*** gak?

Waitress 9: Gak ada di daftar pak?

FB Outlet: Oh, ya udah. Dia itu ***R/O***.

Waitress 9: Oh iya pak siap. Nanti saya catet kalo ***breakfast***.

_____*Waiter 1 talks to waiter 3*

Waiter 1: Bang ***live cooking*** hari ini apa?

Waiter 3: Pan cake de.

Waiter 1: Di tempat itu kan bang bikin nya?

Waiter 3: Iya de. Eh de, nanti kalo ada dari ***room*** 314 ***breakfast*** kenakan ***charge*** ya! Soal nya dia ***R/O***.

Waiter 1: Apa***R/O*** itu bang?

Waiter 3: ***Room Only***, jadi tidak termasuk ***breakfast***.

Waiter 1: Oh..Siap bang.

(Wain Room)

Waiter 1: Ngapain waiter 5?

Waiter 5: Bikin***WO*** buat acara nanti.

Waiter 1: Apa aja isinya tuh?

Waiter 5: Lampu-lampu pang yang pasti minta ganti.

(Coffee Shop)

_____*Waiter 5 and waiter 1 talk about event in Ballroom*

Waiter 5: Waiter 1, besok ada ***event*** sekalinya di ***Ballroom***.

Waiter 1: Iya kah? Sudah kam ***set up*** lah?

Waiter 5: Belum lagi. ***Classroom*** 200 ***pax*** itu.

Waiter 1: Ayo kita ***set up***nah. Mumpung lagi nganggur.

Waiter 5: Belum ada ***BEO*** nya lagi.

Waiter 1: Iya kah. Mehadang ae dulu berarti.

(Barito Ballroom)

Waiter 1: Eh sudah kamu ***set up*** kah waiter 5?

Waiter 5: Iih sudah. Mejanya aja pang masih.

Waiter 1: Apa lagi yang belum nih?

Waiter 5: ***Polesi*** gelas belum lagi. Nyaman kita susun di meja terus tu.

Waiter 1: Oke aku ***polesi***nya nah.

_____*Waiter 1 talks to FB outlet*

Waiter 1: Pak! Kalo mau bikin surat pernyataan bahwa melakukan penelitian di sini sama ***HRD*** atau sama ***FB Manager***?

FB Outlet: Ya sama***HRD*** lah. Soalnya disini kan gak ada berkasnya.

Waiter 1: Oke pak.

12th Conversation

(Coffee Shop)

Waiter 1: Waiter 5 masuk apa bang?

Waiter 3: ***Middle*** dia.

Waiter 1: Ada jua ***middle*** nya bang lah?

Waiter 3: Iya ada. Ada lagi yang ***split***.

Waiter 1: Gimana ***split*** tu?

Waiter 3: ***Split*** itu waktu kerjanya di bagi 2. Kita kerja 8 jam. Jadi 4 jam siang 4 jam malam sisanya. Itu biasanya kalo ada ***event*** malam jadi butuh tenaga kerja lagi buat ***event*** tersebut.

Waiter 1: Oh itu alasannya.

_____*Waiter 1 and waiter 3 talk other topic*

Waiter 1: Kapan pulang bang? Kan hari ini ***off***.

Waiter 3: Bentar lagi, jam 8 lah.

Waiter 1: Emang biasanya ada aja kah bang yang makan malam-malam.

Waiter 3: Iya ada lah ***supper*** itu.

Waiter 1: Apa itu ***supper*** bang?

Waiter 3: ***Supper*** itu makan di atas ***dinner***nama nya ***supper***.

Waiter 1: Oh itu…

_____*Waiter 1 talks to waiter 10*

Waiter 1: Bang itu bule India kah?

Waiter 10: Iya. Dia baru ***check in*** tu kemarin.

Waiter 1: Pantes baru liat.

_____*Waiter 1 talks to Supervisor 1*

Waiter 1: Pak ***dinner spoon*** nya gak cukup, pake ***dessert spoon*** aja bias?

Supervisor 1: Iya boleh, Tapi di cocokin sama***fork*** nya ya!

Waiter 1: Iya pak.

(Kapuas Room)

Waiter 1: Mau kemana waiter 5?

Waiter 5: Ke ***Kapuas***.

Waiter 1: Ada ***meeting*** kah di sana?

Waiter 5: Iih… Bantui aku ***set up free function***nya mau lah?

Waiter 1: Ayo… ***Coffee Shop closing*** jua nih.

_____*After lunch at free function of Kapuas Room*

Waiter 1: Uma jabulnya asap rokok waiter 5 di situ. **Free Function*

Waiter 5: Iya am. Makanya aku bediam disini. Kena aja kita ***clear up*** tuh.

_____*Waiter 5 talks to Waiter 1*

Waiter 5: Waiter 1… kam tunggu sini lah! Aku mau ambil ***filter queen,*** bau banar coba itihi di dalam.

Waiter 1: Iya kah? Iya ku jagai.

13th Conversation

(Barito Ballroom)

FB Outlet: Waiter 5… Kamu ambil ***stand textVIP*** nya biar di taroh meja situ.

Waiter 5: Iya pak..

FB Outlet: Oh iya, sekalian ganti ***velvet*** nya lah meja ini. Ambil aja di bawah ada.

Waiter 5: Oke pak.

_____*Waiter 1 asks to FB Outlet about the outlet of F&B Department*

Waiter 1: Pak mau Tanya?

FB Outlet: Iya, apa?

Waiter 1: Ini pak, F&B Department nih ada 4 yang di *handle* kan pak?

FB Outlet: Iya.

Waiter 1: Ada ***Coffee Shop, Lobby Lounge, Room Service***sama***Banquet***.

FB Outlet: Sebenarnya bukan *handle* sih, tapi itu namanya *outlet-outlet* dari F&B Department dan untuk ***Banquet*** itu istilah nya ***MICE***.

Waiter 1: Apa itu ***MICE*** pak?

FB Outlet: Kana da di buku yang saya kasih kemaren, cari aja di halaman belakang.

Waiter 1: Oh iya pak, makasih.

Waiter 1: Kalo untuk *menu* makanan ***banquet*** itu harga nya bisa beda ya pak?

FB Outlet: Kalo itu jelas bisa beda, menurut pesanannya buat makan siangnya mau apa misalnya. Jadi *menunya* disesuaikan dengan harga nya.

Waiter: Oh, gitu ya pak.

14th Conversation

(Barito Ballroom)

_____*Clear up tables Ballroom*

Waiter 5: Waiter 1.. Kam ambili ***cover***sama***coaster*** nya lah. Aku minggir akan ***goblet***.

Waiter 1: Oke…

Waiter 5: Buan kam lipati ***velvet***nya.

Casual: Sep….

_____*FB outlet talks to waiter 5.*

FB Outlet: Aduh kain buat ***polesan*** habis lagi.

Waiter 5: Ituh banyak pak di ***coffee shop***.

FB Outlet: Udah ***OO*** itu.

Waiter 5: Coba saya cek pak di ***laundry*** kalo ada.

_____*Waiter 3 asks to waiter 1 for takes serving tong.*

Waiter 3: De tolong ambilin ***serving tong*** ya di ***coffee shop***.

Waiter 1: Berapa banyak perlunya bang?

Waiter 3: Hmmm..4 lah ambilkan.

Appendix III

Interview

1. Sudah berapa tahun anda bekerja sebagai weiter?
2. Apakah sebelum anda bekerja di hotel ini anda mengerti dengan jargon yang di gunakan di hotel?
3. Apakah penggunaan jargon menambah keefektifan dalam kinerja anda?
4. Apakah penggunaan jargon menambahkan rasa kebersamaan dalam kelompok kerja anda?

N: The Writer

R: The Employee

N: Okay, selamat siang mas!

R: Siang, mas.

N: Yak, saya akan mengajukan beberapa pertanyaan ni mas seputar tentang hotel.

R: Oh… kirain ni mas mau intrograsi saya mas.

N: Pertama ni mas. Sudah berapa tahun Anda bekerja sebagai waiter ni mas?

R: Sudah 4 tahun 1 bulan.

N: Sudah 4 Tahun 1 bulan, berarti cukup lama ya mas. Selanjutnya ni mas. Apakah sebelum Anda bekerja di hotel ini Anda mengerti dengan jargon yang di gunakan di hotel mas?

R: Untuk awalnya sih belum, waktu awal masuk. Terus saya belajar dari senior-senior juga, ada kata-kata baru saya tanyakan *"Ini itu apa sih"* dengan bertanya saya jadi bisa tau.

N: Hmm..jadi melalui senior anda mendapatkan jargon-jargon tersebut ya mas?

R: Iya… mas.

N: Apakah penggunaan jargon menambah keefektifan dalam kinerja anda?

R: Iya lah, pasti. Karena kalonya jargon-jargon ini kan berguna di perhotelan, gak menggunakan bahasa-bahasa gimana gitu ya. Karena dengan menggunakan jargon itu kita mempermudah dalam bekerja, misalkan kita minta piring, jenis piring itu pasti banyak jadi kita itu sesuai piring yang susuai dengan namanya masing-masing, misalkan mintanya *Dinner Plate* pasti kita ambilkan *Dinner Plate*, gak mungkin kan kita kasih piring kecil.

N: Jadi misalkan ada orang (Tamu) minta piring bingungkan pasti mas, karena jenis piring itu banyak.

R: Tapi pasti kita tanyakan ketamu *"Buat apa pak? Buat makan atau ini-ini?""Oh buat makan!"* kalo buat makan kita pasti ambilkan *Dinner Plate*.

N: Misalkan dalam menyingkat beberapa jargon ni mas seperti *BEO* itu kan, apakah itu juga salah satu mempermudah dalam kinerja anda?

R: Iya itu mempermudah sih. Karena kita gak bikin panjang-panjang.

N: Menyebutkannya ya mas?

R: Iya, kan kalo *BEO* apa itu? *Banquet Event Order*.

N: Jadi dengan menyingkatnya tersebut juga mempermudah dalam kinerja anda. Selanjutnya mas, apakah dengan menggunakan jargon menambahkan rasa kebersamaan dalam kelompok kerja anda?

R: Iya sih, tentu saja. Karena penggunakan jargon dilakukan setiap hari dan semua kariyawan melakukannya.

N: Jadi semua kariyawan wajib menggunakan standar jargon di hotel tersebut.

R: Iya mas..

N: Kalau gitu terimakasih dulu mas sampai sini pertanyaan saya.

R: Iya sama-sama.

CURRICULUM VITAE

1. Name : Muhammad Nasir Mi'raj Juddin
2. Place and date of Birth : Banjarmasin, 19 August 1994
3. Religion : Islam
4. Nationality : Indonesian
5. Marital status : Single
6. Address : Jl. IR PHM Noor Gang Marga Rukun RT. 32 No. 16 Banjarmasin
7. Education :
   a. SD Kartika V-2 Banjarmasin, Graduated 2006
   b. SMPN 12 Banjarmasin, Graduated 2009
   c. MAN 3Banjarmasin, Graduated 2012
   d. S1 English Department of Tarbiyah and Teachers Training Faculty IAIN Antasari Banjarmasin, Graduated 2016
8. Parents
   a. Father
      1) Name : Subakir
      2) Occupation : Entrepreneur
      3) Address : Jl. IR PHM Noor Gang Marga Rukun No.16 Banjarmasin
   b. Mother
      1) Name : Nanik Jamilatin
      2) Occupation : Housewife
      4) Address : Jl. IR PHM Noor Gang Marga Rukun No.16 Banjarmasin
9. Siblings
   a. Siti Mawaddah
   b. Muhammad Lutfi Yusuf Effendi

Banjarmasin, December 2016

Muhammad Nasir Mi'raj Juddin