





FAKTOR-FAKTOR KINERJA STAFF LAUNDRY GRAND CANDI HOTEL SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang



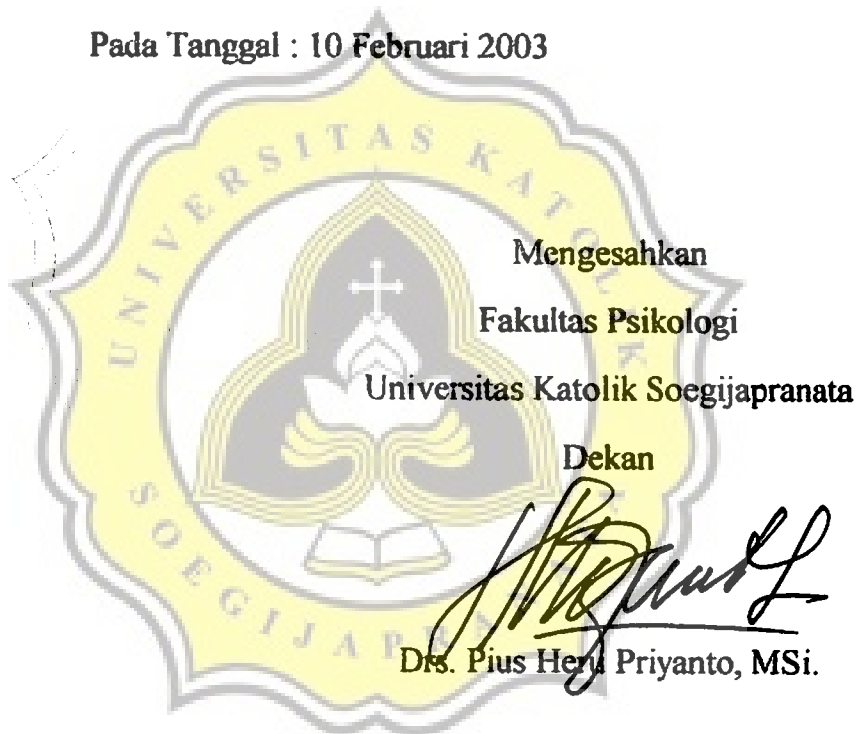
	PERPUSTAKAAN	
	No. INV.	129 / S / P / c1
	Th. Angg.	Cat :
PARAP.		TGL. 24.05.03

FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
2002 - 2003

LEMBAR PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Katolik Soegijapranata dan Diterima untuk Memenuhi
Sebagian dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal : 10 Februari 2003



Dewan Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|-----------------------------------|-----------|------------------------|
| 1. Dra. Arie Indarjati, MM. | (Ketua) | (<i>[Signature]</i>) |
| 2. Drs. DP. Budi Susetyo, MSi. | (Anggota) | (<i>[Signature]</i>) |
| 3. Drs. HM. Edy Widiyatmadi, MSi. | (Anggota) | (<i>[Signature]</i>) |

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bila engkau tidak bisa menjadi pohon cemara di bukit, jadilah belukar yang indah di tepi parit.

Bila engkau tidak bisa menjadi belukar, jadilah rumput yang membuat jalan-jalan semarak.

Bila engkau tidak bisa menjadi gurami, jadilah teri yang terindah di tambak.

Bila engkau tidak bisa menjadi komandan, jadilah prajurit yang tangguh.

Bukan kebesaran yang menentukan menang atau kalah, yang penting jadilah wajar apa adanya dan menjadi dewasa.

Douglas Mallock

PERSEMBAHAN

*Skripsi ini kupersembahkan untuk
ibunda tersayang dan ananda
tercinta.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Yang Maha Esa, karena berkat, rahamt dan kemurahan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : "FAKTOR-FAKTOR KINERJA STAFF LAUNDRY GRAND CANDI HOTEL SEMARANG" yang merupakan tugas akhir sebagai syarat untuk menyelesaikan studi pada Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu ucapkan terima kasih penulis haturkan kepada :

1. Bapak Drs. Pius Heru Priyanto, MSi, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Dra. Arie Indarjati, MM, selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan bimbingan serta meluangkan waktu selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Sumbodo Prabowo, MSi, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak membantu memberikan pengarahan dan bimbingan serta meluangkan waktu selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Erna Khanifah selaku Manajer HRD Grand Candi Hotel Semarang yang telah memberikan ijin sekaligus informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

5. Bapak Ngudi Prayitno selaku Executive Housekeeper Grand Candi Hotel Semarang yang telah banyak memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
6. Bapak Asur Suryana selaku Manager Laundry Grand Candi Hotel Semarang yang telah memberikan ijinnya dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti dalam pelaksanaan penelitian.
7. Faisal, Yudhiar, Shodik, Pak Budi, dan Mas Achmad yang berkenan untuk menjadi subyek dalam penelitian ini.
8. Mama Tuti dan ananda Rizky atas doa dan dorongan pada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Ronny, Boy, Budi, Oky yang telah banyak membantu dalam proses penulisan penelitian ini.
10. Sahabat-sahabatku atas persahabatan yang tulus dan teman-teman yang memberikan bantuan dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna disebabkan keterbatasan penulis, karena segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

Semarang, 31 Januari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Tujuan Penelitian	7
C. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
A. Kinerja	9
1. Pengertian Kinerja	9
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	10
3. Pengertian Penilaian Kinerja	14
4. Beberapa Cara Penilaian Kinerja	15
5. Kesalahan-kesalahan Dalam Penilaian Kinerja	24
B. Laundry	28
C. Kinerja Staff Laundry Grand Candi Hotel Semarang ...	29

BAB III	METODE PENELITIAN	34
	A. Paradigma Penelitian Kualitatif	34
	B. Subyek dan Sampel Penelitian.....	39
	1. Subyek Penelitian	39
	2. Sampel Penelitian	40
	C. Metode Pengumpulan Data.....	41
	D. Metode Analisis Data	44
BAB IV	PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	47
	A. Persiapan Penelitian	47
	B. Pelaksanaan Penelitian.....	47
	C. Deskripsi Lokasi Penelitian	48
	D. Deskripsi Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	51
	E. Hasil Wawancara dan Observasi	56
	F. Pembahasan dan Analisis Tiap Kasus	108
	G. Analisis Keseluruhan	120
	H. Kelebihan dan Kelemahan Penelitian.....	132
BAB V	PENUTUP.....	134
	A. Kesimpulan.....	134
	B. Saran.....	135

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN