

Lampiran 1

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA untuk *HEAD OF DEPARTMENT (HOD)*

Pertanyaan guna menjawab mengenai analisis fungsional :

1. Bagaimana struktur organisasi dan uraian jabatan dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
2. Apa kewenangan dari seorang *Head of Department*?
3. Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
4. Bagaimana prosedur kerja operasional (*SOP*) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara ?
5. Apa saja peraturan yang disepakati / ditetapkan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Pertanyaan guna menjawab mengenai kualitas media internal :

1. Apa saja peralatan komunikasi dan teknologi informasi yang digunakan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
2. Apakah terdapat *logbook* / catatan harian dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
3. Apabila terdapat, bagaimana prosedur penggunaan *logbook* tersebut?
4. Menurut Sisworo sebagai *Head of Department* apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
5. Menurut Sisworo sebagai *Head of Department* apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut membantu jalannya pekerjaan?
6. Menurut Sisworo sebagai *Head of Department* apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Pertanyaan guna menjawab mengenai aksesibilitas informasi :

1. Apakah Sisworo sebagai *Head of Department* sudah menjalin keterbukaan dalam komunikasi dengan bawahan?

2. Apakah Sisworo sebagai *Head of Department* sudah memberikan diri dan waktu untuk mendengar keluhan / komunikasi mengenai apapun dari bawahan?
3. Bagaimana cara Sisworo mendapatkan informasi dari bawahan?
4. Apakah waktu perolehan informasi sudah dilakukan secara rutin / hanya sesekali saja?
5. Apakah pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari bawahan?

Pertanyaan guna menjawab mengenai iklim komunikasi :

1. Menurut Sisworo sebagai *Head of Department* apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
2. Apakah dalam pembuatan keputusan, hanya terpusat pada Sisworo / karyawan juga turut terlibat?
3. Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain, apakah secara rutin dilakukan?
4. Menurut Sisworo sebagai *Head of Department* bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Untuk karyawan

Pertanyaan guna menjawab mengenai analisis fungsional :

1. Berapa lama sudah bekerja di Palm Beach Resort Jepara?
2. Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
3. Bagaimana prosedur kerja operasional (*SOP*) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara ?
4. Apa saja peraturan yang disepakati / ditetapkan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Pertanyaan guna menjawab mengenai kualitas media internal :

1. Apa saja peralatan komunikasi dan teknologi informasi yang digunakan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
2. Apakah terdapat *logbook* / catatan harian dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

3. Apabila terdapat, bagaimana prosedur penggunaan *logbook* tersebut?
5. Menurut Anda, apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
6. Menurut Anda, apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut membantu jalannya pekerjaan?
7. Menurut Anda, apakah penggunaan teknologi informasi komunikasi dan *logbook* tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Pertanyaan guna menjawab mengenai aksesibilitas informasi :

1. Bagaimana cara Anda mendapatkan informasi dari atasan yaitu Sisworo?
2. Mengenai waktu perolehan informasi tersebut, apakah dilakukan secara rutin / hanya sesekali saja?
3. Apakah pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo?

Pertanyaan guna menjawab mengenai iklim komunikasi :

1. Menurut Anda, apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
2. Apakah Anda sebagai karyawan sudah turut terlibat dalam pembuatan keputusan?
3. Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain, apakah secara rutin dilakukan?
4. Apakah Anda sudah menjalin keterbukaan dengan atasan yaitu Sisworo?
5. Menurut pandangan Anda, bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara termasuk Anda sendiri?

Lampiran 2

TRANSKRIP WAWANCARA I

Informan : Sisworo (*Head of Department Receptionis Palm Beach Resort Jepara*)

Waktu Wawancara : 09 Desember 2022 17.30-18.04

Analisis Fungsional

- Peneliti** : Berapa lama Pak Sis bekerja di Palm Beach Resort Jepara dan menjadi HOD?

Informan : Sudah cukup lama, dari tahun 2007 tetapi menjadi HOD sudah sejak 2012.
- Peneliti** : Bagaimana struktur organisasi dan uraian jabatan dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Informan : Kalau pada umumnya di perhotelan Front Office sendiri, terbagi menjadi beberapa sub pekerjaan yakni reservasi, resepsionis, informasi, *concierge*, operator, kasir, *supervisor*, *bellboy*. Hanya saja kalau disini hanya terdiri dari HOD dan karyawan saja.
- Peneliti** : Apa kewenangan Sisworo sebagai HOD?

Informan : Mengkoordinasi karyawan baik secara jadwal, evaluasi kerja, / jika ada program yang perlu dilaksanakan. Seperti : training anak baru / magang.
- Peneliti** : Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis?

Informan : Menjalankan SOP yang sudah perusahaan berikan, *handle check in check out*, menangani komplain tamu tapi apabila mereka tidak bisa maka harus dikomunikasikan ke saya.
- Peneliti** : Bagaimana prosedur kerja operasional (SOP) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis?

Informan : Membantu keperluan tamu dikoordinasikan dengan departemen lain, karena Departemen Resepsionis merupakan pusat informasi. Selain itu, masuk kerja sudah harus sudah tiba 15 menit sebelum.
- Peneliti** : Apakah ada peraturan yang disepakati / ditetapkan oleh Sisworo dengan karyawan Departemen Resepsionis?

Informan : Kalau mau ada izin baik cuti /pun sakit harus dengan sepengetahuan saya disertai alasannya beserta bukti tertulis.

Kualitas media internal

1. **Peneliti** : Apa saja teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan?
Informan : Ada telepon internal yang bisa menghubungkan ke setiap kamar dan departemen, WhatsApp grup HKFO, dan WhatsApp semua karyawan. Selain itu, secara eksternal kita juga ada telepon yang berbeda lagi, WhatsApp *Business*, *OTA (Online Travel Agents)*, dan telepon seluler.
2. **Peneliti** : Apakah terdapat *logbook* di Departemen Resepsionis?
Informan : Ada, *logbook* sendiri sangat berperan penting dari sif satu ke sif lainnya karena kita ada 3 sif pagi, siang, dan malam. Kalau ada apa-apa, pekerjaan yang belum selesai di sif sebelumnya jadi bisa saling tau.
3. **Peneliti** : Bagaimana proses penggunaan *logbook* tersebut?
Informan : *Logbook* sendiri perlu diisi tentang jadwal yang dirubah, kegiatan apa saja yang dikerjakan saat itu, menangani tamu sehingga dapat meminimalisir miskomunikasi.
4. **Peneliti** : Menurut Sisworo, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
Informan : Saya kira sudah cukup maksimal
5. **Peneliti** : Menurut Sisworo, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah membantu jalannya pekerjaan?
Informan : Sangat membantu sekali, terutama untuk WhatsApp sangat membantu proses reservasi kamar.
6. **Peneliti** : Menurut Sisworo, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?
Informan : Sudah cukup, tapi kalau boleh nambah berharapnya ada *walkie-talkie* sehingga proses komunikasi dengan departemen lain lebih cepat karena kalau sudah ramai tamu tidak semua akan memegang ponsel.

Aksesibilitas Informasi

1. **Peneliti** : Apakah Sisworo sebagai HOD sudah menjalin keterbukaan dengan bawahan?
Informan : Sudah karena kita dituntut untuk terbuka supaya pekerjaan lancar.
2. **Peneliti** : Apakah Sisworo sebagai HOD sudah memberikan diri dan waktu untuk mendengar keluhan dari bawahan?
Informan : Sudah, jadi setiap minggu kami ada rapat internal secara langsung ada masalah apa dan bagaimana solusinya.

3. **Peneliti** : Bagaimana cara Sisworo mendapatkan informasi dari bawahan?
Informan : Saya rajin bertanya.
4. **Peneliti** : Apakah waktu perolehan informasi sudah dilakukan secara rutin?
Informan : Cukup rutin.
5. **Peneliti** : Apakah pernah kesulitan dalam mendapatkan informasi dari bawahan?
Informan : Sejauh ini tidak ada, lancar.

Iklm Komunikasi

1. **Peneliti** : Menurut Sisworo sebagai HOD, apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis ini?
Informan : Sangat sudah seperti keluarga.
2. **Peneliti** : Apakah dalam pembuatan keputusan, hanya terpusat pada Sisworo / karyawan juga terlibat?
Informan : Utamanya dari saya tetapi yang lain juga turut memberikan masukan dan ide.
3. **Peneliti** : Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain sudah rutin dilakukan?
Informan : Saya kira sudah walaupun kadang ada rasa sebel dengan temannya tetapi namanya juga kerja maka harus lebih mementingkan tamu daripada ego sendiri.
4. **Peneliti** : Menurut Sisworo sebagai HOD, bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis ini?
Informan : Cukup baik, perbaikan tentu tetap ada lumrahnya orang tetapi yang sangat perlu diperbaiki adalah lebih teliti.

Lampiran 3

TRANSKRIP WAWANCARA II

Informan : Ahis / Hisymudin Azzamullah Ahis

Waktu Wawancara : 07 Desember 2022 14.45-15.15

Analisis Fungsional

1. **Peneliti** : Berapa lama sudah bekerja di Palm Beach Resort Jepara?
Informan : Sekitar 5 bulanan.
2. **Peneliti** : Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : Yang utama adalah *handle* tamu *check in* dan *check out*. Selain itu, membantu memberi penjelasan kepada tamu terkait kamarnya (kapasitas, fasilitas, harga).
3. **Peneliti** : Bagaimana prosedur kerja operasional (SOP) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis?
Informan : Saya baru 5 bulan sehingga soal SOP belum begitu memahami. Yang saya ingat adalah *greeting* (senyum, salam, sapa) kepada tamu.
4. **Peneliti** : Apakah ada peraturan yang disepakati / ditetapkan oleh Sisworo dengan karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : Terkait pergantian sif harus tepat waktu, kalau terlambat ada sanksinya dipotong uang jasa.

Kualitas media internal

1. **Peneliti** : Apa saja teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan?
Informan : Mulai dari komputer, telepon WhatsApp grup
2. **Peneliti** : Apakah terdapat *logbook* di Departemen Resepsionis?
Informan : Ada, penggunaannya rutin supaya apa yang dikerjakan dengan rekan kerja menjadi lebih jelas.
3. **Peneliti** : Bagaimana proses penggunaan logbook tersebut?
Informan : Untuk penyampaian informasi ada permasalahan apa dan permintaan dari tamu.
4. **Peneliti** : Menurut Ahis, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
Informan : Menurut saya sudah
5. **Peneliti** : Menurut Sisworo, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah membantu jalannya pekerjaan?

Informan : Iya terutama logbook sangat membantu karena kalau penyampaian dari mulut ke mulut bisa lupa tapi dengan ada tulisan bisa dicek kembali.

6. **Peneliti** : Menurut Sisworo, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Informan : Saya rasa cukup, terutama logbook sehingga proses *handover* antar sif lebih mudah.

Aksesibilitas Informasi

1. **Peneliti** : Bagaimana cara Anda mendapatkan informasi dari atasan yaitu Sisworo?

Informan : Sisworo memang pernah lupa menyampaikan info, jadi saya taunya dari departemen lain. Jika terjadi seperti itu, maka saya akan konfirmasi terlebih dahulu ke Sisworonya.

2. **Peneliti** : Mengenai waktu perolehan informasi tersebut, apakah dilakukan secara rutin / hanya sesekali saja?

Informan : Meeting departemen tidak terlalu ditekankan, tetapi pas pergantian sif saling bertukar informasi dan setiap hari memantau grup.

3. **Peneliti** : Apakah pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo?

Informan : Tidak begitu sulit, tetapi saya sendiri pernah kurang mencari informasi sehingga terjadi miskomunikasi.

Iklm Komunikasi

1. **Peneliti** : Menurut Ahis, apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis ini?

Informan : Menurut saya sudah karena ketika ada kesalahan bukan menyudutkan tetapi justru saling mengingatkan, jadi percaya akan potensi rekan kerjanya.

2. **Peneliti** : Apakah Anda sebagai karyawan sudah turut terlibat dalam pembuatan keputusan?

Informan : Sudah, tetapi seperti komplain tamu itu terjadi dadakan dan tidak terduga maka kalau seperti itu saya konfirmasi ke atasan.

3. **Peneliti** : Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain sudah rutin dilakukan?

Informan : Sudah saling mendukung sekali, kalau ada yang kurang saling mengingatkan.

4. **Peneliti** : Apakah Anda sudah menjalin keterbukaan dengan atasan yaitu Sisworo?

Informan : Menurut saya sudah baik, Siswornya kalau kita ada masalah juga sangat terbuka.

5. **Peneliti** : Menurut pandangan Anda, bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara termasuk Anda sendiri?

Informan : Kalau menurut saya di penanganan tamu sudah oke, secara saya sendiri masih belum bisa sepenuhnya ketika mengatasi komplain tamu.



Lampiran 4

TRANSKRIP WAWANCARA III

Informan : Isti / Isti Ariyanti

Waktu Wawancara : 08 Desember 2022 16.00-16.14

Analisis Fungsional

1. **Peneliti** : Berapa lama sudah bekerja di Palm Beach Resort Jepara?
Informan : Kurang lebih 9 bulan.
2. **Peneliti** : Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : Saya setiap harinya *handle check in, check out*, mengatasi tamu komplain sebisa saya tetapi kalau tidak bisa saya akan bertanya ke atasan, membuat invoice.
3. **Peneliti** : Bagaimana prosedur kerja operasional (SOP) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis?
Informan : Ramah sama tamu supaya tamu dengan karyawan sehingga suasana kekeluargaan. Selain itu rapi dalam berpenampilan juga teliti.
4. **Peneliti** : Apakah ada peraturan yang disepakati / ditetapkan oleh Sisworo dengan karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : Harus mencatat pekerjaan di logbook setiap hari.

Kualitas media internal

1. **Peneliti** : Apa saja teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan?
Informan : Telepon, ponsel, WhatsApp grup jadi kita bisa bagikan info yang ada seperti jumlah tamu yang menginap sehingga rekan –rekan terkait bisa tau.
2. **Peneliti** : Apakah terdapat *logbook* di Departemen Resepsionis?
Informan : Punya.
3. **Peneliti** : Bagaimana proses penggunaan logbook tersebut?
Informan : Diisi dengan keseharian kita ngapain saja, lalu kalau ada yang mau disampaikan ke rekan kerja yang lain supaya ndak lupa maka tulis di logbook. Jadi, setelah sif kita selesai kita *handover* ke sif selanjutnya dan menjelaskan.
4. **Peneliti** : Menurut Isti, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
Informan : Sudah mbak dan seperti logbook dan WhatsApp sendiri itu sebuah keharusan.

5. **Peneliti** : Menurut Isti, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah membantu jalannya pekerjaan?

Informan : Jadi mudah sekali.

6. **Peneliti** : Menurut Isti, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

Informan : Menurut saya perlu ditambah HT, jadi departemen yang paling berkaitan dengan kita adalah Housekeeping karena mereka juga sambil bekerja jadi ketika ditelpon kadang suka berdering tidak tersambung sedangkan lewat HT bisa langsung tersambung?

Aksesibilitas Informasi

1. **Peneliti** : Bagaimana cara Anda mendapatkan informasi dari atasan yaitu Sisworo?

Informan : Biasanya saya WhatsApp dulu sibuk / ngga, kalau ndak saya telepon misal ada kejadian yang Sisworo belum infokan.

2. **Peneliti** : Mengenai waktu perolehan informasi tersebut, apakah dilakukan secara rutin / hanya sesekali saja?

Informan : Di resepsionis sementara ini belum pernah ada meeting karena kita hanya ada 4 orang, maka hanya jika ada informasi akan dibagikan ke grup. Jadi informasinya kadang-kadang, kalau atasan memang dapat informasi baru akan dibagikan ke karyawan resepsionis.

3. **Peneliti** : Apakah pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo?

Informan : Belum pernah, saya rasa sudah lancar alhamdulillah.

Iklm Komunikasi

1. **Peneliti** : Menurut Isti, apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis ini?

Informan : Sudah, karena kita kerja satu tim kerja bareng-bareng maka rasa saling percaya harus terbangun.

2. **Peneliti** : Apakah Anda sebagai karyawan sudah turut terlibat dalam pembuatan keputusan?

Informan : Biasanya Pak Sis bagikan infonya dan mengajak berpikir bersama, kalau saya ada ide pasti saya berkontribusi.

3. **Peneliti** : Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain sudah rutin dilakukan?

Informan : Pasti mb.

4. **Peneliti** : Apakah Anda sudah menjalin keterbukaan dengan atasan yaitu Sisworo?

Informan : Sudah mb, kembali lagi karena kita kerjanya satu tim.

5. **Peneliti** : Menurut pandangan Anda, bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara termasuk Anda sendiri?

Informan : Untuk sementara ini sudah oke, sudah ada rasa tanggung jawabnya dan sudah giat. Yang perlu diperbaiki sementara belum bisa saya temukan.



Lampiran 5

TRANSKRIP WAWANCARA IV

Informan : Firman / Firman Riyandika

Waktu Wawancara : 07 Desember 2022 17.55-18.18

Analisis Fungsional

1. **Peneliti** : Berapa lama sudah bekerja di Palm Beach Resort Jepara?
Informan : Sudah 1 tahun.
2. **Peneliti** : Apa deskripsi tugas dari karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : *Handle check in, check out*, mengatasi tamu komplain, dan melayani tamu kamar yang reservasi baik secara langsung maupun *online*.
3. **Peneliti** : Bagaimana prosedur kerja operasional (SOP) yang menjadi landasan Departemen Resepsionis?
Informan : Ada, poin no 1 ramah kedua berpakaian rapi dan name tag.
4. **Peneliti** : Apakah ada peraturan yang disepakati / ditetapkan oleh Sisworo dengan karyawan Departemen Resepsionis?
Informan : Kalau ada komplain dari tamu setiap karyawan Departemen Resepsionis harus tau jadi bisa belajar dan dirundingkan bagaimana solusinya.

Kualitas media internal

1. **Peneliti** : Apa saja teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan?
Informan : Dari WhatsApp Grup dan telepon.
2. **Peneliti** : Apakah terdapat *logbook* di Departemen Resepsionis?
Informan : Ada kak.
3. **Peneliti** : Bagaimana proses penggunaan *logbook* tersebut?
Informan : Jadi, kalau setiap pertukaran sif ada pertukaran cerita istilahnya. Baik kejadian /pun kendala semua harus tertulis disitu.
4. **Peneliti** : Menurut Firman, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah dimanfaatkan secara maksimal?
Informan : Sejauh ini sudah.
5. **Peneliti** : Menurut Firman, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah membantu jalannya pekerjaan?
Informan : Sejauh ini cukup membantu walau ada situasi karena di grup WhatsApp HKFO didalamnya bergabung dengan Housekeeping cukup

kesulitan apabila melihat data kamar mana yang sudah siap / belum tes karena mereka nulis di kertas, lalu di foto, dan dikirim ke grup.

6. **Peneliti** : Menurut Firman, apakah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi tersebut sudah sesuai dan cocok untuk Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jebara?

Informan : Saran saya HT kak jadi ketika mau koordinasi dihubungi menjadi lebih mudah.

Aksesibilitas Informasi

1. **Peneliti** : Bagaimana cara Anda mendapatkan informasi dari atasan yaitu Sisworo?

Informan : Setiap bulan / 2 bulan sekali pasti diadakan meeting antar HOD, setelah itu Sisworo akan menyampaikan ke kami.

2. **Peneliti** : Mengenai waktu perolehan informasi tersebut, apakah dilakukan secara rutin / hanya sesekali saja?

Informan : kalau di grup setiap hari pasti ada.

3. **Peneliti** : Apakah pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo?

Informan : Tidak pernah, cuma wajar saja ada hal yang lupa disampaikan. Kalau terjadi seperti itu, saya dengan tegas dan cepat untuk memastikan.

Iklm Komunikasi

1. **Peneliti** : Menurut Firman, apakah sudah terbangun rasa saling percaya antar karyawan di Departemen Resepsionis ini?

Informan : Kalau sejauh ini sudah, kepercayaan pasti ada karena kerja bareng.

2. **Peneliti** : Apakah Anda sebagai karyawan sudah turut terlibat dalam pembuatan keputusan?

Informan : Saya yang jelas memberitahu ke HOD terlebih dahulu.

3. **Peneliti** : Bagaimana mengenai pemberian dukungan satu sama lain sudah rutin dilakukan?

Informan : Sejauh ini sudah.

4. **Peneliti** : Apakah Anda sudah menjalin keterbukaan dengan atasan yaitu Sisworo?

Informan : Sejauh ini sudah tiap ada masalah baik dari hotel maupun tamu pasti kami sampaikan ke atasan kami.

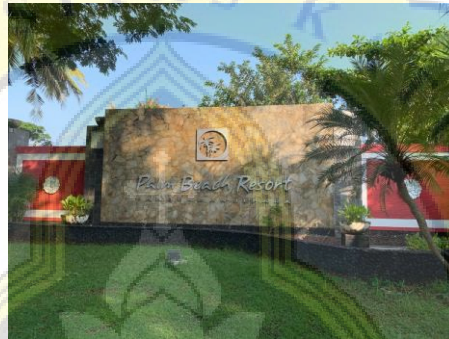
5. **Peneliti** : Menurut pandangan Anda, bagaimana kinerja karyawan di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepra termasuk Anda sendiri?
Informan : Menurut saya sejauh ini sudah sempurna.



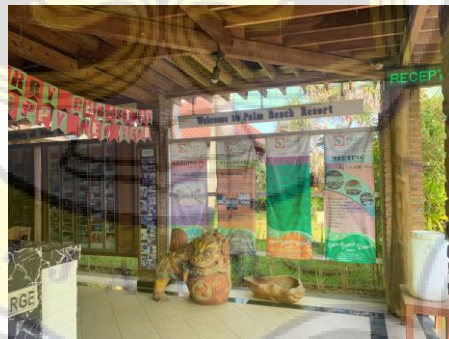
Lampiran 6

DOKUMENTASI

Dokumentasi diperlukan sebagai acuan dan bukti terlaksananya proses penelitian berupa wawancara dan observasi. Berikut dilampirkan beberapa dokumentasi penulis usai melakukan proses wawancara kepada keempat informan.



Palm Beach Resort Jepara



Kantor Resepsionis Tampak Luar



Foto Bersama HOD, Sisworo



Foto Bersama Ahis



Foto Bersama Isti



Foto Bersama Firman

All Recordings		
Pak Sisworo	Friday	13.48
Isti	8 Dec 2022	10.25
Firman	7 Dec 2022	06.31
Ahis	7 Dec 2022	11.22

Bukti Rekaman Wawancara

PAPER NAME

TA-19.M1.0016.docx

WORD COUNT

10284 Words

CHARACTER COUNT

66078 Characters

PAGE COUNT

70 Pages

FILE SIZE

4.7MB

SUBMISSION DATE

Jan 9, 2023 12:48 PM GMT+7

REPORT DATE

Jan 9, 2023 12:49 PM GMT+7

● 16% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 8% Submitted Works database