

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN

Tanggal :

No Wawancara :

**ANALISIS KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL GRAND MUTIARA
BERASTAGI**

Terima kasih atas partisipasi bapak/ibu, saudara/i menjadi informan untuk wawancara penelitian ini. Wawancara ini merupakan instrument penelitian yang dilakukan oleh :

Nama : Leida Reslina Brasa

NPM : 1712010029

Prodi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum

Universitas : Quality Berastagi

Untuk menunjang penelitian dalam rangka penulisan skripsi program sarjana. Informasi yang bapak/ibu, saudara/i berikan hanya untuk kepentingan akademis dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kerja sama bapak/ibu, saudara/i saya ucapkan terima kasih.

Data Informan

Nama :

Jenis Kelamin : Laki-laki PerempuanUmur : 20- 30 Tahun 31 - 40 tahun 40 tahun ke atasPendidikan : SMA/Sederajat D3 S1

**DAFTAR WAWANCARA
UNTUK HRD DAN KARYAWAN HOTEL GRAND MUTIARA
BERASTAGI**

1. Kualitas kerja

- a. Apakah karyawan di hotel ini mengerjakan tugasnya sesuai SOP ?
- b. Apakah karyawan memberikan pelayanan lebih dari sekedar yang diminta pelanggan ?

2. Kuantitas kerja

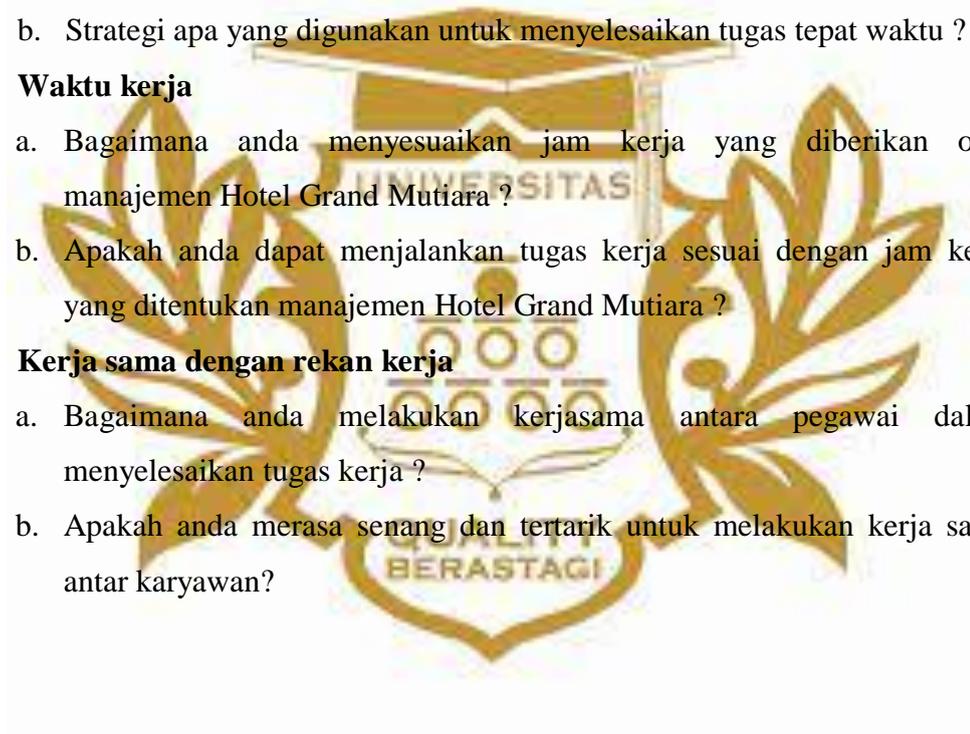
- a. Apakah anda dapat menyelesaikan tugas tepat waktu ?
- b. Strategi apa yang digunakan untuk menyelesaikan tugas tepat waktu ?

3. Waktu kerja

- a. Bagaimana anda menyesuaikan jam kerja yang diberikan oleh manajemen Hotel Grand Mutiara ?
- b. Apakah anda dapat menjalankan tugas kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan manajemen Hotel Grand Mutiara ?

4. Kerja sama dengan rekan kerja

- a. Bagaimana anda melakukan kerjasama antara pegawai dalam menyelesaikan tugas kerja ?
- b. Apakah anda merasa senang dan tertarik untuk melakukan kerja sama antar karyawan?



DAFTAR WAWANCARA
UNTUK TAMU HOTEL GRAND MUTIARA BERASTAGI

1. Bagaimana respon yang diberikan oleh karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi saat Anda menghadapi keluhan ?
2. Bagaimana penampilan karyawan Hotel Grand Mutiara Berastagi apakah rapi, bersih dan menarik ?
3. Apakah Anda pernah mengalami keluhan selama menginap di Hotel Grand Mutiara Berastagi ? solusi apa yang ditawarkan oleh karyawan untuk menyelesaikan keluhan Anda tersebut?



DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi wawancara dengan Ya' Ato Harefa (Bartender) 17 Juli 2021, Jam 09.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Roky (Cashier Fb) 17 Juli 2021, Jam 10.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Ferry Souisa (Spv. Karaoke) 17 Juli, Jam 11.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Endang Lestari (B. Chkr) 17 Juli, Jam 13.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Mrs. Desi (Tamu) 19 Juli 2021, Jam 12.45 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Mr. Lukman (Tamu) 19 Juli 2021, Jam 12.15 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Toni (Tamu) 19 Juli 2021, Jam 13.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Fahri (Cpt, Bqt) 17 Juli 2021, Jam 14.15 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Lidia Tarigan (Waitress Fb) 16 Juli 2021, Jam 17.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Erik Naibaho (Waiter Fb) 18 Juli 2021, Jam 10.30 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Sada Aarih Sembiring (Bartender) 18 Juli 2021, Jam 11.00 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Febryanto (PA. Restaurant) 18 Juli 2021, Jam 11.15 WIB



Dokumentasi wawancara dengan Dio Silendi (Steward) 16
Juli 2021, Jam 19.00WIB



Dokumentasi wawancara dengan Terima Maya
Ginting (HRD) 15 Juli 2021, Jam 14.30 WIB



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Nomor Perihal : 2768/SPT/SOSHUM/UQB/VI/2021
: Izin Pengumpulan Data

Berastagi, 25 Juni 2021

Kepada Yth. : Bapak/Ibu Pimpinan

di-
TEMPAT:-

Dengan hormat, dalam rangka pengembangan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan ini kami kirimkan/perkenalkan kepada Bapak/Ibu Seorang Mahasiswafi :

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Program Studi : Manajemen

Saudara tersebut di atas sedang mengakhiri Perkuliahannya pada Tingkat Sarjana Sosial dan Hukum dan untuk itu telah kami tugaskan untuk menyusun Skripsi, dengan Judul :

"Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi"

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kami sangat mengharapkan bantuan Bapak/Ibu agar sudi kiranya dapat memberikan Data yang diperlukan berhubungan dengan Judul Skripsi di atas.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya kami ucapkan terima kasih.



Dra. Meranti Sembiring, M.M

embusan :

1. Rektor Universitas Quality Berastagi;
2. Pertiagal

SURAT BALASAN

Hal : *Balasan*

Kepada Yth:
Universitas Quality Berastagi

Di Tempat,

Dengan Hormat,

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Terima Maya Br Ginting**
Jabatan : HRD
Instansi : Jl. Peceren No.168 Sempa Jaya Berastagi

Menerangkan bahwa,

Nama : **Leida Reslina Brasa**
NPM : 1712010029
Jurusan : Soshum
Program Studi : Manajemen
Universitas : Universitas Quality Berastagi
Alamat : Berastagi

Telah kami setuju untuk mengadakan penelitian di Hotel Grand Mutiara Berastagi dengan permasalahan dan judul : **“Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi** Demikian surat ini kami sampaikan, dan atas kerja samanya kami mengucapkan terima kasih.

Berastagi , Januari 2021



(Terima Maya Br Ginting)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

Berastagi, 10 Agustus 2021

Nomor : 2768//Soshum/UQB/X/2021
Lamp. : 1 (satu) berkas
Perihal : *Kesediaan menjadi Dosen Pembimbing
skripsi mahasiswa*

Kepada Yth. :

Dra. Menanti Sembiring, M.M

di -

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan usulan judul skripsi, penyusunan proposal skripsi
sampai dengan penulisan skripsi mahasiswa :

Nama Lengkap : Leida Reslina Brasa
Nomor Pokok Mahasiswa : 1712010029
dengan judul : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand
Mutiara Berastagi.

mengingat topik tersebut berada dalam lingkup bidang studi Manajemen
yang saudara kuasai, dimohon kesediaan saudara untuk menjadi Dosen
Pembimbing mahasiswa yang bersangkutan (*isian formulir pengajuan
judul skripsi terlampir*).

Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Fakultas Soshum UQB
Dekan,

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a ma : Esra Tarigan, S.T.,M.M

JabatanAkademik : Asisten Ahli

dengan ini menyatakan bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

NamaLengkap : Leida Reslina Brasa

N PM : 1712010029

ProgramStudi : Manajemen

JudulSkripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi.

Demikian surat pernyataan kesediaan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Berastagi, 10 Agustus 2021

Yang menyatakan,



(Esra Tarigan, S.T.,M.M)



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceran - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uqb.ac.id | e-mail : info@uqb.ac.id

Berastagi, 10 Agustus 2021

Nomor : 2768//Soshum/UQB/X/2021

Lamp. : 1 (satu) berkas

Perihal : *Kesediaan menjadi Dosen Pembimbing
skripsimahasiswa*

Kepada Yth. :

Esra Tarigan, S.T.,M.M

di -

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan usulan judul skripsi, penyusunan proposal skripsi
sampai dengan penulisan skripsi mahasiswa :

Nama Lengkap : Leida Reslina Brasa
Nomor Pokok Mahasiswa : 1712010029
dengan judul : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand
Mutiar Berastagi.

mengingat topik tersebut berada dalam lingkup bidang studi Manajemen
yang saudara kuasai, dimohon kesediaan saudara untuk menjadi Dosen
Pembimbing mahasiswa yang bersangkutan (*isian formulir pengajuan
judul skripsiterlampir*).

Atas kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Fakultas Soshum UQB
Dekan,

(Dra. Menanti Sembiring, M.M)

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI
DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dra. Menanti Sembiring, M.M
Jabatan Akademik : Dekan

Dengan ini menyatakan bersedia menjadi Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Program studi : Manajemen
Judul skripsi : Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi

Demikian surat pernyataan kesediaan ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Berastagi, 10 Agustus 2021
Yang menyatakan,



Dra. Menanti Sembiring, M.M



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

NOTA TUGAS

Nomor : 2768/II/Soshum/UQB/X/2021

Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : **Dra.Menanti Sembiring, M.M**
NIDN : **0103066503**
Pangkat /Golongan : Penata Muda Tkl, III/b
Jabatan : Dekan

Menjadi Dosen Pembimbing I Skripsi Mahasiswa:

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand Mutiara Berastagi.**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 10 Agustus 2021

Dekan,



Dra.Menanti Sembiring, M.M
NIDN : 0103066503

Tembusan :

- 1.Yth.Rektor Universitas Quality
- 2.Yth,Ka.Prodi.Manajemen
3. Yth,Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
4. Arsip



UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Peceren - Lau Gumba Kec. Berastagi Kab. Karo, Sumatera Utara, telp. (0628) 92188
web : www.uab.ac.id | e-mail : info@uab.ac.id

NOTA TUGAS

Nomor : 2768//Soshum/UQB/VIII/2021

Dekan Fakultas Sosial Hukum Universitas Quality Menunjuk/Menugaskan Saudara :

Nama : **Esra Tarigan, S.T.,M.M**
NIDN : 0113077202
Pangkat /Golongan : Penata Muda Tkl, III/b
Jabatan : Asisten Ahli

Menjadi Dosen Pembimbing II Skripsi Mahasiswa:

Nama : Leida Reslina Brasa
NPM : 1712010029
Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Karyawan Pada Hotel Grand
Mutiara Berastagi**

Atas perhatian dan kerja sama yang baik sebelumnya diucapkan terimakasih.

Berastagi, 10 Agustus 2021

Dekan



Dra. Menanti Sembiring, M.M

NIDN : 0103066503

Tembusan :

1. Yth. Rektor Universitas Quality
2. Yth. Ka. Prodi. Manajemen
3. Yth. Dosen yang bersangkutan untuk dilaksanakan
4. Arsip