

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai peran *front office manager* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Front office manager* Hyatt Regency Yogyakarta memberikan pelatihan yang berguna untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, beliau juga menerapkan sikap yang adil terhadap karyawan untuk tidak memperlakukan karyawan secara istimewa tetapi, secara *general* atau umum, dan memberikan kepercayaan kepada karyawan dalam mengambil keputusan dengan adanya motivasi tersebut dapat meningkatkan rasa kepercayaan diri kepada karyawan *front office*.
2. Adapun upaya yang dilakukan *front office manager* dalam memotivasi kinerja karyawan yakni dengan tidak menekan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Memberikan sistem yang lebih mudah dipahami karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga karyawan dapat menghargai waktu dan tidak banyak membuang waktu di hotel.
3. *Front office manager* Hyatt Regency Yogyakarta juga melakukan motivasi langsung yakni dengan menilai kinerja karyawan. Dimana

- terdapat dua aspek dalam menilai kinerja karyawan yakni aspek *team work* dan *self develop*. Karyawan harus dapat bekerja secara kelompok baik antar karyawan maupun dengan *department* lain. Kemudian seorang karyawan harus bisa menjadi lebih baik seperti dalam berpenampilan karena seorang *front office* harus memiliki penampilan yang rapi dan terlihat menarik. Selain dua aspek tersebut penilaian yang paling penting menurut *front office manager* ialah melihat sikap karyawan dalam bekerja. Keberhasilan kinerja yang memuaskan didukung *attitude* atau sikap seseorang yang sopan.
4. Tugas *front office manager* ialah memberikan motivasi guna dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga karyawan tidak membuang waktu dalam bekerja. Selain itu tugas lainnya dapat menjadi jembatan penghubung antar *department* lain guna melancarkan *operasional* hotel untuk mencapai target yang telah ditentukan, dan bisa mengatur seluruh karyawan yang beroperasi di bagian depan agar terwujudnya hasil yang maksimal di Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Hyatt Regency Yogyakarta, maka penulis menyarankan kepada penelitian yang selanjutnya agar membahas mengenai motivasi terhadap kinerja karyawan terhadap kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Dengan menjadikan tamu sebagai responden untuk menilai kinerja karyawan

dan melakukan penelitian dengan jangka waktu yang lebih panjang dan menyediakan pernyataan kuesioner maupun pertanyaan wawancara yang lebih mendalam dan dapat membahas aspek yang lebih luas lagi.

Penulis juga memberikan saran kepada *front office manager* Hyatt Regency Yogyakarta agar dapat melihat lebih detail setiap hasil kerja yang dilakukan oleh para karyawan yang mencapai target maupun yang belum mencapai target. *Front office manager* sebaiknya memperlakukan karyawan dengan adil tanpa memandang latar belakang karyawannya, memberikan peringatan dan *reward* yang sama kepada para karyawan sehingga tidak timbul rasa iri diantara para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Sumber Buku

- A.Dale, Timpe. 1992. *Kinerja (Seri Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Anwar, PM. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- Ardana. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Damardjati. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kadarisman. 2012. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Manullang, Marihot. 2001. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Mathis, RL., Jackson JH. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia. Terjemahan Dian Angelia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. 1993. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.
- Sihite, Richard. 2002. *Tourism Industry*. Surabaya: SIC.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi, Prawirosentono. 1999. *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFE.
- Uno, H. 2011. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi AksaraBandung.

Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi keempat*. Jakarta: Rajawali Pers.

B. Berdasarkan Jurnal

<http://digilib.uinsby.com> (Diakses pada 28 Maret 2018 pukul 16.35).

<http://repository.unpas.ac.id/29352/1/Jurnal%20upload%20150917.pdf>

(Diakses pada 26 April 2018 pukul 17.05).

[https://media.neliti.com/media/publications/36445-ID-analisa-motivasi-](https://media.neliti.com/media/publications/36445-ID-analisa-motivasi-kerja-dan-pelatihan-sumber-daya-manusia-untuk-peningkatan-kiner.pdf)

[kerja-dan-pelatihan-sumber-daya-manusia-untuk-peningkatan-kiner.pdf](https://media.neliti.com/media/publications/36445-ID-analisa-motivasi-kerja-dan-pelatihan-sumber-daya-manusia-untuk-peningkatan-kiner.pdf)

(Diakses pada 01 Maret 2019 pukul 19.08)

<https://lib.unnes.ac.id/6436/1/8501.pdf> (Diakses pada 01 Maret 2019

pukul 20.17)

<http://etheses.uin-malang.ac.id/4792/1/03220064.pdf> (Diakses pada 01

Maret 2019 pukul 20.21)

https://eprints.uny.ac.id/46181/1/NanangYogiAnggoroPutro_1280814105

[7.pdf](https://eprints.uny.ac.id/46181/1/NanangYogiAnggoroPutro_1280814105)

(Diakses pada 01 Maret 2019 20.39)

<http://journal.ipb.ac.id/index.php/jabm> (Diakses pada 09 Juli 2019 pukul

18.00)

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1122 /Q.AMPTA/V/2019
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 10 Mei 2019

Kepada Yth
Ibu Pratiwi Damayanti
HRD Hyatt Regency Yogyakarta
Jl. Palagan Tentara Pelajar, Ngaglik, Sleman
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Front Office Department Hyatt Regency ,Yogyakarta selama 04 minggu terhitung mulai tanggal 13 Mei 2019 sampai dengan tanggal 13 Juni 2019, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Titis Dara Jelita
No Mahasiswa : 315100861
Semester : VIII (Delapan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :

"PERAN FRONT OFFICE MANAGER DALAM MEMBERIKAN MOTIVASI GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HYATT REGENCY YOGYAKARTA". Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua

Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File

Lampiran 2

Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian

Yogyakarta, 23 Mei 2019

SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **Agatha Paskalin**
Jabatan : **Training Manager**
Perusahaan : **Hyatt Regency Yogyakarta**


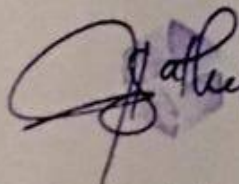
Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : **Titis Dara Jelita**
NIM : **315100861**
Institusi : **Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**
Prodi/ Fakultas : **DIV Pengelolaan Hotel**

Telah melakukan kegiatan penelitian di Hyatt Regency Yogyakarta dengan judul skripsi: **"Peran Front Office Manager dalam Memberikan Motivasi Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta."**

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat saya,



Agatha Paskalin
Training Manager

Lampiran 3
Hasil Wawancara

Hasil Wawancara

Memperkuat penulis dalam menjelaskan hasil penelitian mengenai peran *front office manager* dalam memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta, maka penulis melakukan teknik wawancara. Wawancara dilakukan dengan Ibu Fitri Natalia Bettay selaku *front office manager* Hyatt Regency Yogyakarta sebagai narasumber dan Titis Dara Jelita mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta selaku penulis. Teknik wawancara ini dilakukan pada hari Selasa tanggal 21 Mei 2019 pada pukul 14.00 – 15.00 WIB, bertempat di ruang kantor *human resources department* Hyatt Regency Yogyakarta. Adapun hasil dari wawancara tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana tugas seorang *front office manager* menurut Ibu ?
Seorang *front office manager* harus dapat mengatur dan memimpin departemennya, selain memberikan motivasi yang lebih kepada karyawan. *Front office* merupakan *first impression* dari sebuah hotel jadi mulai dari situ seorang *front office manager* mengatur para karyawannya di operasional, dan juga harus dapat menjembatani dengan departemen lain yang ada di hotel karena semua departemen berhubungan dengan *front office*.
2. Bagaimana cara Ibu melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan ?
Terutama pada saat ada *guest* saya melibatkan karyawan, menyakan pendapat mereka terlebih dahulu walaupun sebenarnya saya sudah tahu langkah apa yang saya harus lakukan. Setelah melihat pendapat dari sudut pandang mereka kemudian saya berikan *corrective action* atau perbaikan dari pendapat mereka, saya akan memberikan gambaran apabila pendapat tersebut dilakukan, memberi gambaran baik dan buruknya apabila tindakan tersebut dilakukan. Terlebih anak millennial zaman sekarang tidak bisa hanya disuruh saja, mereka lebih senang diajak berdiskusi, maka dari itu saya lebih senang mengajak mereka berdiskusi dan berfikir bersama dalam mengambil sebuah keputusan, biasanya dengan begitu kami bisa menyatukan pendapat sehingga muncullah pendapat dan solusi yang lebih baik.
3. Dalam kasus apa Ibu melibatkan karyawan ?
Saya melibatkan karyawan hampir di semua kasus yang ada di hotel seperti *complaint, handling complaint* hingga mengambil sebuah keputusan. Saya senang mengajak para karyawan untuk berfikir dan berdiskusi bersama.
4. Saran seperti apa yang karyawan berikan kepada Ibu ?
Mereka langsung memberikan saran karena mereka yang *handling* tamu secara langsung. Contohnya adalah ada tamu yang meminta untuk *late check*

out jam empat sore sedangkan *late check out free* hotel jam tiga tapi karena tamu tersebut *consens* nya sudah lebih dari sekian juta *compare* dengan harga kamar kemudian kamar tersebut juga tidak terpakai maka *late check out* hingga jam empat tersebut diberikan kepada tamu.

5. Pengarahan seperti apa yang Ibu lakukan pada karyawan agar meningkatkan kemampuan mereka ?

Yang jelas saya memberikan training – training salah satunya mengajarkan sistem baru untuk meningkatkan kemampuan para karyawan, memberikan mereka sedikit porsi untuk mengambil keputusan supaya mereka belajar untuk bertanggung jawab dalam mengambil sebuah keputusan. Apabila saya berikan kesempatan untuk *in charge* dan mengambil keputusan pasti mereka akan lebih semangat lagi dalam bekerja. Saya memberikan kepercayaan kepada karyawan untuk memotivasi mereka, sebenarnya ini berkesinambungan dengan saya mengajak mereka berdiskusi beberapa hal atau keluhan hingga menanyakan pendapat mereka sehingga mereka percaya diri dalam mengambil keputusan.

6. Pada saat apa pengarahan tersebut Ibu berikan kepada para karyawan ?

Pengarahan tersebut dapat dilakukan kapan saja, ada kalanya untuk materi yang baru saya buka kelas, namun apabila sesuatu yang baru dilakukan *corrective* nya langsung pada saat itu atau dapat dikoreksi saat itu juga sebaiknya dilakukan bersama, yang jelas tidak di depan tamu.

7. Bagaimana cara Ibu menangani karyawan yang mengalami kesulitan dalam pekerjaannya ?

Pasti ada karyawan yang mengalami kesulitan terutama karyawan yang masih baru. Biasanya pula karyawan yang mengalami kesulitan ialah karyawan yang motivasinya rendah dan mudah merasa bosan dengan pekerjaannya. Jika melihat karyawan yang mengawali kesulitan saya akan menyuruh seniornya untuk membantu, sebenarnya dengan cara ini saya sekaligus dapat melihat apakah senior tersebut sudah sesuai dengan *standard* dalam mengerjakan pekerjaannya dan apabila senior tersebut memiliki cara sendiri saya bisa mengoreksi apakah cara tersebut sudah benar atau masih salah. Apabila dengan cara tersebut karyawan masih mengalami kesulitan saya akan memanggil ke ruangan saya dan saya ajak bicara atau diskusi, disaat itu juga saya menanyakan apakah dia masih ingin bekerja di hotel atau tidak, apabila memang dia masih ingin bekerja di hotel tentu saya akan minta dia untuk meningkatkan kinerjanya. Terkadang ada karyawan yang sedang mengalami suatu permasalahan sehingga berdampak terhadap pekerjaannya, saya selalu menanyakan apakah dia sedang ada permasalahan atau tidak, jika iya tentu saya akan meminta dia untuk bercerita dan membantu menyelesaikan permasalahannya. Saya sering perhatikan ada karyawan yang punya *skill*

namun malas – malasan, ada pula yang mempunyai semangat tinggi namun *skill* nya rendah, sebagai seorang *manager* saya harus bisa melihat sedang berada di fase mana karyawan saya, setelah itu baru saya bisa menentukan karyawan tersebut perlu didampingi, dikontrol atau sebatas diberi motivasi saja.

8. Bantuan seperti apa yang Ibu berikan kepada karyawan yang mengalami kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya ?

Sebelum saya memberikan bantuan saya melihat terlebih dahulu apakah karyawan tersebut memang tidak sanggup menjalankan pekerjaannya atau karyawan tersebut sedang ada permasalahan. Jika memang merasa kesulitan saya akan minta seniornya untuk membantu, namun apabila karyawan tersebut sedang ada permasalahan saya akan ajak bicara dan berusaha membantu permasalahan yang sedang dialami karyawan tersebut.

9. Upaya apa yang dilakukan Ibu supaya para karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya ?

Saya tidak memberikan tekanan supaya karyawan tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Justru saya memberikan sistem yang lebih mudah, salah satunya adalah saya masih ingat dulu angkatan saya apabila akan *closing* atau selesai delapan jam kerja banyak sekali yang harus dikerjakan seperti *report*, namun sekarang ini sistem *report* di hotel lebih dipermudah, dibuat lebih *simple* sehingga karyawan bisa pulang *on time*. Dengan begini karyawan juga lebih menghargai waktu, karena apabila ingin pulang *on time* pekerjaan mereka harus dipercepat sejak awal.

10. Jenis intruksi seperti apa yang Ibu berikan kepada karyawan ?

Dalam memberikan intruksi saya selalu membiasakan untuk minta tolong, lalu memberikan contoh kepada karyawan untuk pekerjaan yang masih baru dan mereka belum paham. Contohnya saya meminta tolong karyawan untuk menjaga *front office* karena saya ada tiga *meeting* yang tidak bisa ditinggalkan, selama saya *meeting* saya meminta karyawan untuk selalu memberikan *update* mengenai *front office* melalui *handphone* atau *whatsapp*. Pada saat saya memberi intruksi tersebut akan timbul rasa tanggung jawab pada diri karyawan.

11. Seberapa sering intruksi tersebut diberikan ?

Hampir setiap hari ada intruksi yang saya berikan, yang terpenting adalah selalu minta tolong dalam memberikan intruksi supaya para karyawan lebih enak dan mudah dalam menerima intruksi tersebut.

12. Pada saat apa intruksi tersebut diberikan ibu ?

Saya memberikan intruksi pada jam kerja saja.

13. Dalam *moment* apa Ibu menerima gagasan yang diberikan karyawan ?
Dalam semua kasus saya selalu meminta saran dan gagasan para karyawan terutama kasus yang berhubungan dengan guest.
14. Bagaimana cara Ibu memilih gagasan yang tepat dari para karyawan ?
Pada saat menerima gagasan yang diberikan karyawan saya tidak pernah mengatakan gagasan tersebut salah, saya selalu mengatakan terima kasih untuk gagasan maupun saran yang diberikan para karyawan, saya juga memberikan pandangan terhadap saran yang diberikan, menjelaskan resiko baik dan buruk dari saran yang diberikan tersebut. Saya lebih senang mengajak karyawan untuk berdiskusi dalam memilih suatu gagasan, membandingkan dua atau beberapa gagasan yang ada, menurut saya dengan cara ini dapat membuat karyawan untuk lebih *open minded*. Cara seperti ini saya rasa sangat cocok untuk anak zaman sekarang. Pada posisi saya saat ini saya dapat melihat visi yang lebih depan, dibandingkan dengan anak – anak di *desk* yang hanya bisa melihat sepuluh meter didepannya. Jadi apabila akan mengambil keputusan saya harus melihat visi mereka kedepan seperti apa,
15. Dalam *moment* apakah Ibu memberikan pujian pada karyawan ?
Saya selalu memberikan pujian kepada para karyawan dalam setiap *moment*, terutama *moment* dimana karyawan dapat memperlihatkan hasil kerja yang baik dan dapat mencapai target yang sudah ditentukan oleh hotel. Pujian paling gampang yang saya berikan kepada karyawan adalah ucapan terima kasih, sebelum mereka memulai kerja saya selalu katakan “sehat – sehat ya hari ini” lalu ketika selesai bekerja saya selalu katakan “terima kasih ya untuk hari ini” dalam *moment* apapun apabila saya bisa berterima kasih pasti selalu saya katakan.
16. Apakah Ibu memberikan *reward* lain kepada karyawan ?
Ada *reward* yang diberikan hotel kepada karyawan yakni *guest comment*, setelah itu saya berikan *form* yang kemudian diserahkan ke HRD dan *form* tersebut akan diberi nilai, semakin banyak nilai yang terkumpul otomatis karyawan akan mendapatkan *voucher* belanja di koperasi hotel. Saya juga sering memberikan *reward* untuk karyawan dengan cara membuat target dengan para karyawan apabila enam bulan ke depan *check in* skor dan medalia tinggi dibanding tahun kemarin dua digit saja minimal saya akan ajak para karyawan jalan – jalan dan *outing*, atau *reward* yang lebih *simple* dengan cara memberi target apabila dalam seminggu ini *zero complaint* kita *go food* martabak atau terang bulan. *Reward* yang seperti ini saya lakukan sendiri tanpa bantuan dana dari perusahaan, jadi biasanya saya menggunakan uang pribadi saya apabila dana *outing* besar biasanya menggunakan tambahan uang dari anak – anak *front office*. Hal seperti ini saya rasa sangat membantu untuk

berjalannya suatu *department*, karena biasanya setelah saya memberi target dengan *reward* seperti ini para karyawan akan lebih bersemangat dan berlomba – lomba mencapai target tersebut.

17. Pada saat situasi apa Ibu bersikap adil pada karyawan ?

Adil itu sulit menurut saya, namun sikap adil harus selalu diterapkan. Disaat pekerjaannya baik tentu saya harus memberikan ucapan dan *reward*, apabila pada saat karyawan melakukan kesalahan saya juga harus memberikan peringatan. Saya bersikap adil terutama pada saat menilai kinerja karyawan.

18. Sikap adil seperti apa yang Ibu terapkan pada karyawan ?

Saya selalu belajar bahwa kita tidak boleh *personal* dalam menilai pekerjaan seseorang. Apabila pekerjaan yang dilakukan baik saya akan berikan *congratulation*, namun apabila dia melakukan kesalahan dan buruk dalam pekerjaan saya harus mengatakan dengan jujur. Saya tidak pernah menganak emaskan karyawan saya, apabila ada yang membuat kesalahan saya akan berikan *warning*. Hal ini berlaku untuk semua karyawan di *front office*.

19. Bagaimana cara Ibu dalam menilai karyawan ?

Saya menilai karyawan dari *attitude*, terkadang ada karyawan yang *attitude* nya kurang baik ketika bekerja, apabila seperti ini saya tunggu hingga tiga bulan kalau belum ada perubahan saya akan panggil dan ajak bicara, saya berikan satu bulan kesempatan jika masih belum berubah kontrak tidak akan dilanjutkan.

20. Apa kendala Ibu dalam menilai kinerja karyawan ?

Menurut saya apabila *attitude* baik pasti hasil kerja akan baik, namun kebanyakan anak *millennial* saat ini *attitude* kurang baik namun hasil kerja baik. Hal ini yang membuat saya sedikit sulit dalam memberi penilaian, karena *attitude* menjadi hal yang sangat penting menurut saya, jadi walaupun hasil kerjanya memuaskan saya harus tetap memberikan *warning* supaya karyawan tersebut dapat merubah *attitude* nya dalam waktu satu bulan apabila ingin tetap bekerja di hotel.

21. Dalam melakukan penilaian apakah Ibu melibatkan *department* lain ?

Saya tidak secara langsung melibatkan *department* lain, karena saya dapat menilai karyawan dari cara dia *handle* tamu dan *attitude* nya. Namun terkadang banyak *complaint* yang datang dari *department* lain seperti kurang ramah atau kurang sopan saat memint tolong ke *department* lain, biasanya hal ini yang menjadi faktor saya untuk memberi *warning* kepada karyawan tersebut, karena sebagai *front office* harus dapat *team work* dengan *department* lain. Apabila *complaint* terus menerus terjadi saya akan panggil karyawan

tersebut dan meminta karyawan tersebut untuk merubah sikapnya apabila masih ingin tetap bekerja di hotel.

22. Aspek apakah yang Ibu gunakan dalam menilai karyawan ?

Yang pasti *attitude*, ini sangat penting. Kemudian hasil kerja, hasil kerja ini mengikuti *attitude*, apabila *attitude* baik maka hasil kerja sudah pasti akan baik. Sebagai seorang *front office* harus dapat bekerja secara *team work* dengan *department* lain, saya selalu menilai *team work* karyawan saya. Lalu *self develop*, seseorang harus mau berkembang untuk menjadi yang lebih baik. Kemudian yang terakhir adalah fisik, seorang *front office* selalu rapi dan terlihat menarik.

Lampiran 4
Kuesioner Penelitian

Kuesioner

Bapak/Ibu yang saya hormati,

Saya Titis Dara Jelita mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta, sedang melakukan penelitian mengenai peran *Front Office Manager* dalam memberikan motivasi guna meningkatkan kinerja karyawan, penelitian ini saya lakukan guna penyusunan skripsi. Saya mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan yang ada. Atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu sekalian saya ucapkan terima kasih.

E. Identitas Pegawai

Isilah keterangan di bawah ini dengan memberikan tanda check (√) dengan data yang relevan pada kotak yang telah tersedia.

Nama :

Jabatan :

Jenis Kelamin : Laki-laki
Perempuan

Pendidikan : SD
SMP
SMA/SMK
D3
S1

Usia : < 20 tahun
20 – 30 tahun
31 – 40 tahun
>40 tahun

Lama Bekerja : <1 tahun
1 – 3 tahun
>3 tahun

II. Petunjuk Pengisian

1. Sebelum memilih bacalah secara seksama pertanyaan dalam kuesioner ini.
2. Berilah tanda (√) pada setiap jawaban yang dipilih pada kotak yang tersedia.
3. Isilah jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

III. Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Atasan saya selalu melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan				
2.	Atasan saya selalu memberikan pengarahan untuk meningkatkan kemampuan karyawan				
3.	Atasan saya bersedia membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya				
4.	Atasan saya selalu memberikan intruksi yang jelas.				
5.	Atasan saya selalu menampung setiap gagasan dari para karyawan				
6.	Atasan saya selalu memuji hasil kerja karyawan.				
7.	Atasan saya selalu bersikap adil dalam memperlakukan setiap karyawan				
8.	Atasan saya memberikan penilaian kerja kepada karyawan secara akuntabel				

Lampiran 5

Dokumentasi Kegiatan Penelitian

DOKUMENTASI PENELITIAN



Front office manager
dan team leader
Hyatt Regency
Yogyakarta



Karyawan Front
Office Hyatt
Regency
Yogyakarta



Team leader atau
senior membantu
para staff dalam
menyelesaikan
pekerjaan



Pengarahan atau training yang diberikan front office manager kepada para karyawan



Reward yang diberikan front office manager kepada para karyawan yakni outing



Outing front office manager dan para karyawan ke tempat wisata



Reward yang diberikan Hyatt Regency Yogyakarta kepada para karyawan



Kebersamaan front office manager dan karyawan saat event natal di Hyatt Regency Yogyakarta



Wawancara dengan front office manager Hyatt Regency Yogyakarta



Karyawan front office
Hyatt Regency
Yogyakarta sedang
mengisi kuesioner

Lampiran 6

Catatan Bimbingan Skripsi

