

## LAMPIRAN

### *Lampiran 1*

#### **Pedoman Wawancara**

#### **Manajer Operasional, Supervisor dan Karyawan Hasanah Guest House**

##### A. Karakteristik Kompetensi

1. Bagaimana pengetahuan dasar yang dimiliki karyawan Hasanah di bidang perhotelan?
2. Bagaimana keterampilan yang dimiliki karyawan Hasanah dalam melakukan pekerjaan di bidang perhotelan?
3. Apa motivasi atau dorongan karyawan bekerja di Hasanah Guest House?
4. Bagaimana sifat dasar dari karyawan dalam melakukan pelayanan di bidang hospitality?
5. Mengapa karyawan Hasanah tertarik bekerja di bidang *hospitality*?
6. Bagaimana pengetahuan karyawan Hasanah mengenai prosedur bekerja di masing-masing bidang atau departemen?
7. Bagaimana perilaku karyawan Hasanah dalam memberikan pelayanan kepada tamu?

##### B. Mengukur kompetensi karyawan

1. Bagaimana pengalaman bekerja karyawan Hasanah di bidang perhotelan?
2. Bagaimana hubungan kerjasama tim antar karyawan saat bekerja?
3. Bagaimana hubungan interpersonal antar karyawan Hasanah?

##### C. Jenis-jenis pelatihan karyawan

1. Bagaimana pelatihan rutin yang diadakan untuk karyawan hasanah?
2. Bagaimana pelatihan teknis yang dilakukan supervisor atau manajer pada karyawannya?

3. Bagaimana pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kerjasama antar karyawan?
4. Bagaimana pelatihan mengenai pemecahan masalah operasional atau pemecahan masalah pelayanan tamu?
5. Bagaimana instruksi kerja yang diberikan supervisor untuk karyawan?

D. Metode pelatihan yang diterapkan

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan rutin *on the job training* pada karyawan?
2. Bagaimana pelaksanaan *off the job training* pada karyawan?

E. Prinsip-prinsip pelatihan

1. Bagaimana partisipasi karyawan Hasanah ketika mengikuti pelatihan?
2. Bagaimana respon karyawan hasanah ketika melaksanakan pelatihan rutin?
3. Bagaimana relevansi makna dari belajar yang diterima karyawan Hasanah pekerjaannya?
4. Bagaimana praktek kerja karyawan mengenai hubungan kerjasama tim saat bekerja setelah menerima pelatihan?
5. Bagaimana praktek kerja karyawan dalam melayani tamu setelah menerima pelatihan?
6. Bagaimana keterampilan karyawan di bidang *hospitality* setelah menerima pelatihan?

F. Penilaian kinerja

1. Bagaimana kinerja karyawan dinilai dari sifat karyawan ketika menjalankan tugasnya?
2. Bagaimana kinerja karyawan dinilai dari perilaku karyawan ketika sedang bekerja dan melayani tamu?
3. Bagaimana kinerja karyawan dinilai dari kompetensi yang dimiliki karyawan?
4. Bagaimana kinerja karyawan dinilai dari pencapaian kerja atau pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan?

5. Bagaimana kinerja karyawan setelah adanya pelatihan dan pengembangan kompetensi?