

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Pedoman Observasi Dan Dokumentasi

#### Pedoman Observasi

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak
1	Visi dan Misi	√	
2	Struktur Organisasi	√	
3	Pembagian Tugas	√	
4	Kegiatan Pembinaan	√	
5	Koordinasi	√	
6	Program Kerja	√	
7	Evaluasi	√	

#### Pedoman Dokumentasi

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak
1	Dokumen Kegiatan		
	a. Rencana kegiatan b. Foto-foto Kegiatan	√	
2	Dokumen rencana kerja	√	
3	Dokumen hasil evaluasi	√	

## Lampiran 2. Dokumen Hasil Wawancara Untuk Responden The Kirana

### Tembok

No	Nama Responden	Departemen	Pertanyaan	Jawaban/Respons
1	Manajer The Kirana Tembok	Personalia/HRD	Bagaimana Anda menilai kinerja karyawan selama ini?	<p>“Dalam menilai atau mengevaluasi kinerja karyawan, saya selaku manajer The Kirana Tembok menilai menggunakan Appraisal Form yang dilakukan setiap tiga bulan di masing-masing departemen yang ada di The Kirana Tembok. Appraisal Form ini adalah instrument tertulis yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan secara sistematis dan terstruktur dalam periode tertentu. Form ini mencakup aspek produktivitas kerja, kedisiplinan, kualitas pelayanan, kerja sama tim, komunikasi, dan sikap terhadap tamu serta rekan kerja. Alasan saya menggunakan form ini dalam menilai supaya data penilaian terhadap karyawan bisa objektif, terstandar dan relevan.”</p> <p>“Sebagian besar target operasional telah tercapai. Tingkat <i>occupancy</i> rata-rata bulanan berada diangka 78%, sedikit di atas target 75%. Tingkat kepuasan tamu berdasarkan survei juga menunjukkan skor 4,5 dari 5 yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.</p> <p>“Beban kerja yang tinggi dan kurangnya sumber daya manusia di beberapa departemen. Karyawan sering merasa kewalahan, terutama selama periode sibuk seperti musim liburan.”</p>
			Apakah target operasional atau pelayanan yang ditetapkan telah tercapai?	



No	Nama Responden	Departemen	Pertanyaan	Jawaban/Respons
7	Karyawan 3	<i>Accounting</i>	Apa yang Anda rasa perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja Anda?	“Memperbarui perangkat lunak dan meningkatkan komunikasi antar departemen mengenai data yang diperlukan akan sangat membantu.”
8	Karyawan 1	<i>Housekeeping</i>	Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam pekerjaan housekeeping?	“Waktu yang terbatas untuk membersihkan kamar, terutama saat hotel penuh. Kadang kami merasa kesulitan memenuhi standar kebersihan yang diinginkan.”
9	Karyawan 2	<i>Housekeeping</i>	Apa yang menurut Anda dapat meningkatkan kinerja departemen housekeeping?	“Peningkatan jumlah staf selama musim sibuk dan penggunaan peralatan yang lebih efisien akan sangat membantu.”
10	Karyawan 3	<i>Housekeeping</i>	Bagaimana Anda menilai dukungan yang Anda terima dari manajemen?	“Manajemen cukup mendukung, tetapi terkadang kami kekurangan alat pembersih yang memadai dan pelatihan tentang cara menggunakan alat baru.”
11	Karyawan 1	<i>Food and Beverage Product</i>	Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam pekerjaan di departemen Food and Beverage?	“Tantangan terbesar adalah pasokan bahan baku yang sering terlambat, sehingga memengaruhi kualitas produk makanan dan minuman yang kami sajikan.”
12	Karyawan 2	<i>Food and Beverage Product</i>	Bagaimana Anda menilai kualitas produk yang dihasilkan?	“Kami berusaha menjaga kualitas produk sebaik mungkin, tetapi terkadang keterlambatan bahan baku menyebabkan beberapa produk tidak bisa disajikan sesuai standar.”
13	Karyawan 3	<i>Food and Beverage Product</i>	Apa yang Anda rasa perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas produk?	“Koordinasi yang lebih baik dengan supplier untuk memastikan bahan baku datang tepat waktu dan pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan keterampilan dalam mempersiapkan produk.”
14	Karyawan 1	<i>Food and Beverage Service</i>	Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam pelayanan makanan dan minuman?	“Terkadang kami kesulitan dalam koordinasi dengan front office dan kitchen, yang menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan kepada tamu.”

No	Nama Responden	Departemen	Pertanyaan	Jawaban/Respons
15	Karyawan 2	<i>Food and Beverage Service</i>	Bagaimana Anda menilai komunikasi di antara departemen?	“Komunikasi antara front office, kitchen, dan kami kadang-kadang kurang lancar. Hal ini menyebabkan kebingungan dalam memenuhi pesanan tamu dengan cepat.”
16	Karyawan 3	<i>Food and Beverage Service</i>	Apa yang Anda rasa perlu diperbaiki untuk meningkatkan kinerja di Food and Beverage service?	“Koordinasi yang lebih baik antar departemen dan lebih banyak pelatihan dalam melayani tamu dengan cara yang efisien dan ramah.”
17	Karyawan 1	<i>Civil and Gardener</i>	Apa tantangan utama yang Anda hadapi dalam pekerjaan pemeliharaan fasilitas?	“Kami kekurangan alat dan jumlah staff yang cukup untuk melakukan pemeliharaan rutin fasilitas dan kebun dengan baik.”
18	Karyawan 2	<i>Civil and Gardener</i>	Bagaimana menurut Anda fasilitas yang ada untuk mendukung pekerjaan Anda?	“Fasilitas dan peralatan yang ada sudah baik, tetapi kami butuh lebih banyak peralatan modern untuk mempercepat pekerjaan pemeliharaan.”
19	Karyawan 3	<i>Civil and Gardener</i>	Apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pemeliharaan fasilitas?	“Penambahan staf dan peningkatan peralatan pemeliharaan akan meningkatkan kualitas fasilitas dan mempercepat perbaikan sat dibutuhkan.”
20	Karyawan 1	<i>Security</i>	Apa tantangan utama yang Anda hadapi di departemen keamanan?	“Kurangnya pelatihan dalam teknologi keamanan baru dan tantangan dalam menangani situasi darurat secara cepat dan efisien.”
21	Karyawan 2	<i>Security</i>	Bagaimana Anda menilai dukungan manajerial dalam menangani isu keamanan?	“Dukungan dari manajemen baik, tetapi kami membutuhkan lebih banyak pelatihan dan pembaruan dalam sistem keamanan untuk menangani potensi ancaman yang lebih kompleks.”
22	Karyawan 3	<i>Security</i>	Apa yang dapat meningkatkan kinerja departemen keamanan?	“Peningkatan pelatihan dalam teknologi terbaru dan lebih banyak koordinasi dengan pihak manajemen serta departemen lain akan sangat membantu.”

### Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara Bersama Responden







## Review Tamu Yang Menginap

← The Kirana Tembok

Overview Prices **Reviews** Location P

Google review summary ⓘ

**4.7**  
246 reviews

5 ★  
4 ★  
3 ★  
2 ★  
1 ★

Reviews on other travel sites

**Tripadvisor** 4.8/5 · 16 reviews

**Trip.c** 4.6/5 · 16 r

**Reviews** Write a review

Search reviews

All Pool (26) Cleanliness (20)

**Rp 575.908** DEAL 9–10 May View prices

← The Kirana Tembok

Overview Prices **Reviews** Location P

**Sol-Lila Bali** 5/5

a week ago on Google

Situated on a vast landscaped garden with great pool, reasonable food and beachfront. We had the 2 bedroom villa. It's very spacious, clean and even has a bathtub. The bed, linen and towels were brand new and smelled fresh. Kids loved it too. Recommended!

Trip type Holiday · Family  
Rooms 5.0 Service 5.0  
Location 5.0  
Hotel highlights Quiet · Child-friendly

← The Kirana Tembok

Overview Prices **Reviews** Location P

again and again for more relaxing stays at The Kirana Tembok! 🌿🍃🌊

Sales & Marketing Admin

**Nyoman Riela Pricilia** 5/5

a month ago on Google

We stayed here for my birthday, and it was the best experience ever! We loved everything about the hotel—the kindness of the staff, the peaceful atmosphere, and the cleanliness. My daughter especially enjoyed the pool. It was a truly memorable stay!

Trip type Holiday · Family  
Rooms 5.0 Service 5.0  
Location 5.0  
Hotel highlights Great view · Quiet · Great value

## RIWAYAT HIDUP



I Kadek Diva Pranata lahir di Tembok pada tanggal 24 Februari 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Alm. I Ketut Diarsa dan Ibu Nyoman Daging. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat di Br. Yeh Bau, Desa Tembok, Kecamatan Tejakula, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali.

Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 4 Tembok dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Tejakula dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMK Negeri 1 Tejakula jurusan Perhotelan dan melanjutkan Diploma IV Jurusan Manajemen, Prodi Pengelolaan Perhotelan di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kinerja Karyawan The Kirana Tembok di Kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng Provinsi Bali”.

