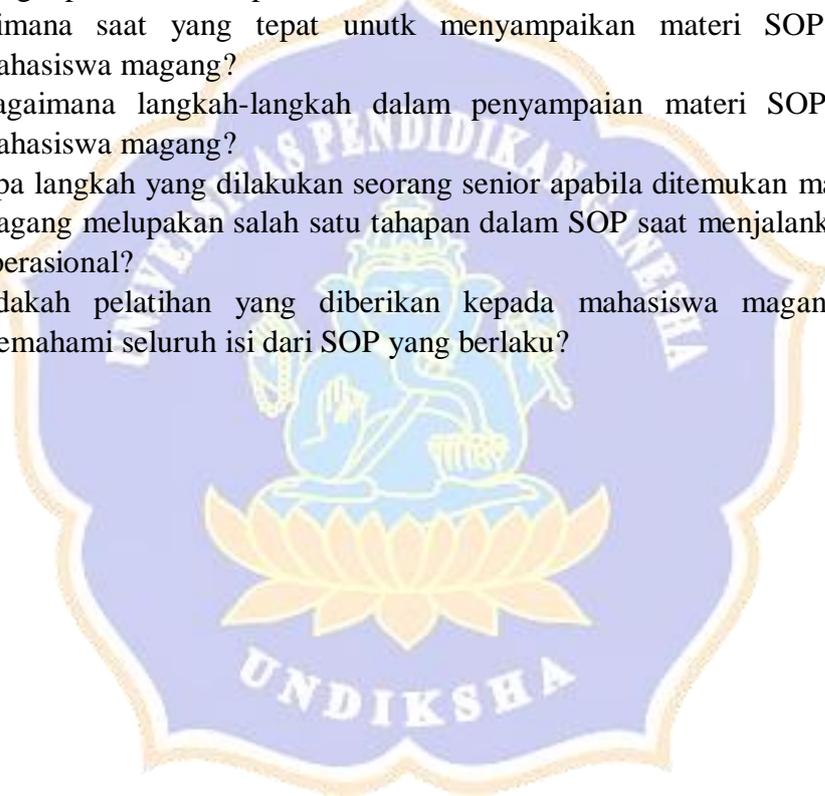


LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apakah SOP bisa dijadikan ukuran standar keberhasilan saat menjalankan tugas operasional?
2. Mengapa SOP bisa dikatakan sebagai acuan dalam standar keberhasilan dalam menjalankan tugas operasional?
3. Siapa yang berhak memberikan penyampaian SOP kepada seluruh karyawan, khususnya kepada para mahasiswa magang?
4. Kapan saat yang tepat untuk menyampaikan materi SOP? dan kapan waktu yang tepat untuk diimplementasikan?
5. Dimana saat yang tepat untuk menyampaikan materi SOP kepada mahasiswa magang?
6. Bagaimana langkah-langkah dalam penyampaian materi SOP kepada mahasiswa magang?
7. Apa langkah yang dilakukan seorang senior apabila ditemukan mahasiswa magang melupakan salah satu tahapan dalam SOP saat menjalankan tugas operasional?
8. Adakah pelatihan yang diberikan kepada mahasiswa magang untuk memahami seluruh isi dari SOP yang berlaku?



Lampiran 2. Hasil Wawancara

1. Apakah SOP bisa dijadikan ukuran standar keberhasilan saat menjalankan tugas operasional ?

Jawaban : sangat bisa, karena SOP disebuah perusahaan dirancang sebagai sebuah panduan dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Ketika seseorang bisa bekerja sesuai dengan standard SOP, maka bisa dikatakan bahwa orang tersebut berhasil dalam melakukan step by step pelaksanaan operasional sesuai standard yang diharapkan perusahaan.

2. Mengapa SOP bisa dikatakan sebagai acuan dalam standar keberhasilan dalam menjalankan tugas operasional ?

Jawaban : Karena SOP merupakan sebuah acuan dalam bertugas, disusun sesuai dengan kebutuhan dari suatu perusahaan. Penyusunan SOP memerlukan banyak pertimbangan dan disusun dalam waktu yang lama dengan tujuan agar bisa dipahami dengan jelas oleh seorang pekerja dalam melakukan kegiatan operasional. SOP berisikan panduan dalam melakukan suatu kegiatan operasional, dan hal apa saja yang sebaiknya dihindari untuk dilakukan ketika bertugas.

3. Siapa yang berhak memberikan penyampaian SOP kepada seluruh karyawan, khususnya kepada para mahasiswa magang ?

Jawaban : Yang berhak dalam menyampaikan SOP kepada karyawan khususnya trainee adalah Kepala Department dari masing-masing SOP yang diajarkan, selain itu, HoD juga dapat mendelegasikan staff nya yang dianggap telah paham betul dan mampu bekerja sesuai dengan standard SOP untuk memberikan penjelasan tentang SOP kepada staff baru ataupun kepada trainee.

4. Kapan saat yang tepat untuk menyampaikan materi SOP ? dan kapan waktu yang tepat untuk diimplementasikan ?

Jawaban : Saat yang tepat untuk menyampaikan SOP adalah beberapa minggu hingga bulan pertama seorang Staff/Trainee bekerja dalam suatu perusahaan. Dimulai dengan proses orientasi secara General/menyeluruh hingga penjelasan SOP atau standard di Department masing-masing. Untuk proses implementasinya dapat dilakukan jika senior staff/ HoD telah melakukan evaluasi kepada staff baru atau trainee, tentang sejauh mana mereka paham dengan SOP yang telah diajarkan, dapat melalui proses penjabaran materi maupun melalui praktek di lapangan. Jika sudah dianggap paham maka staff

baru atau trainee tersebut diberikan kesempatan untuk melakukan trial untuk beberapa minggu pertama dengan selalu melakukan monitoring didalamnya, baru setelah itu bisa mengimplementasikannya kepada tamu.

5. Dimana saat yang tepat untuk menyampaikan materi SOP kepada mahasiswa magang ?

Jawaban : Pada saat proses orientasi baik itu General Orientation maupun Departmental Orientation (biasanya 2 minggu hingga 1 bulan pertama ketika baru mulai bergabung dalam suatu perusahaan).

6. Bagaimana langkah-langkah dalam penyampaian materi SOP kepada mahasiswa magang ?

Jawaban : Langkah pertama dengan pemberian materi SOP, baik pengetahuan tentang Hotel, prosedur khusus di department maupun product knowledge. Setelah dirasa paham tentang hal tersebut diatas, dilanjutkan dengan proses pengamatan dilapangan, dimana trainee mengamati seniornya ketika melakukan standard SOP. Langkah selanjutnya trainee diberikan kesempatan untuk praktek dilapangan tanpa berinteraksi dengan tamu terlebih dahulu, dengan masih tetap dimonitoring dan dievaluasi oleh seniornya. Jika dianggap telah mampu melewati seluruh tahap diatas baru diberikan kesempatan untuk mengimplementasikan

7. Apa langkah yang dilakukan seorang senior apabila ditemukan mahasiswa magang melupakan salah satu tahapan dalam SOP saat menjalankan tugas operasional ?

Jawaban : Jika tahapan dalam SOP yang dilupakan tidak terlalu berpengaruh besar terhadap proses pelayanan, senior akan memberikan evaluasi personal setelah proses pelayanan yang dilakukan oleh trainee selesai dilakukan. Namun jika kesalahan tersebut fatal dan berpengaruh besar terhadap proses pelayanan, maka senior akan membantu untuk mengcover trainee tersebut tentunya dengan tetap meminta izin kepada tamu yang dilayani dan meminimalisir kemungkinan kesalahan agar tamu tidak terlalu dirugikan dengan hal tersebut.

8. Adakah pelatihan yang diberikan kepada mahasiswa magang untuk memahami seluruh isi dari SOP yang berlaku ?

Jawaban : Ada, biasanya dilakukan saat proses orientasi (secara intensif) serta selama berjalannya proses training, karena seperti yang kita tau, training merupakan suatu proses pembelajaran yang didalamnya hendaknya selalu dilakukan evaluasi terhadap trainee, baik itu keberhasilan dari seorang trainee

maupun kelemahan yang harus diperbaiki oleh trainee tersebut dalam menjalankan SOP yang berlaku.

