

LAMPIRAN

a. Pedoman Wawancara Penelitian dan Check List Observasi

Pedoman Wawancara Penelitian:

Judul Penelitian: *Implementasi Konsep Customer Service Berbasis Sustainability Melalui SOP Pengelolaan Sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali.*

Jenis wawancara: Semi-terstruktur

Jumlah narasumber: 4 orang (HRD, F&B Manager/Supervisor, 2 Staff Bar)

Durasi wawancara: ±30–45 menit per narasumber

1.1 Identitas Narasumber :

No	Nama	Kode Narasumber	Lama Bekerja	Departemen
1	HRD	N1	 tahun	Human Resource Department
2	Bar Manager	N2	 tahun	Food & Beverage
3	Bar Supervisor	N3	 tahun	Bar
4	Staff Bar	N4	 tahun	Bar

1.2 Draft Pedoman Wawancara:

Aspek Penelitian	Indikator / Fokus Pertanyaan	Pertanyaan	Tujuan Penggalan Data
Pemahaman tentang Customer Service	Pengetahuan dan persepsi	1. Apa yang Anda pahami tentang	Mengidentifikasi tingkat

Aspek Penelitian	Indikator / Fokus Pertanyaan	Pertanyaan	Tujuan Penggalan Data
Berbasis Sustainability	terhadap pelayanan berkelanjutan.	konsep customer service berbasis sustainability? 2. Menurut Anda, mengapa penting mengaitkan pelayanan tamu dengan keberlanjutan lingkungan?	pemahaman dasar narasumber.
Penerapan SOP Pengelolaan Sampah di Bar	Pelaksanaan dan konsistensi SOP pengelolaan sampah.	3. Apakah di bar sudah memiliki SOP khusus dalam menangani sampah? 4. Bagaimana penerapannya dalam kegiatan operasional harian?	Mengetahui sejauh mana SOP dijalankan di lapangan.
Peran HRD dalam Sustainability	Kebijakan, pelatihan, dan pembinaan.	5. Apakah HRD memberikan pelatihan atau sosialisasi tentang pengelolaan sampah?	6. Bagaimana HRD memastikan karyawan

Mengetahui
peran organisasi
dalam
mendukung
sustainability.



Aspek Penelitian	Indikator / Fokus Pertanyaan	Pertanyaan	Tujuan Penggalian Data
		memahami SOP keberlanjutan?	
Peran F&B Manager/Supervisor	Pengawasan dan evaluasi implementasi SOP.	7. Bagaimana Anda memastikan SOP pengelolaan sampah dijalankan sesuai standar? 8. Apa tantangan utama dalam pengawasan pelaksanaannya?	Mengidentifikasi efektivitas pengawasan dan hambatan implementasi.
Sikap dan Kepatuhan Staf	Kesadaran, kepatuhan, dan inisiatif karyawan.	9. Bagaimana sikap Anda terhadap SOP pengelolaan sampah? 10. Apakah Anda merasa SOP ini mudah diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?	Menilai perilaku staf terhadap SOP dan sustainability.

Catatan Teknis:

- Jenis wawancara: Semi-terstruktur agar fleksibel dan mendalam.
- Dokumentasi: Rekaman suara (dengan izin) dan catatan lapangan.
- Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi dan kategorisasi tema.

CHECKLIST PENELITIAN

Judul Penelitian:

Implementasi Konsep Customer Service Berbasis Sustainability Melalui SOP Pengelolaan Sampah di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, Bali.

Tujuan Checklist:

Sebagai alat bantu observasi dan verifikasi hasil wawancara untuk menilai sejauh mana implementasi SOP pengelolaan sampah dijalankan secara nyata dalam pelayanan bar.

Identitas Responden:

No	Nama / Kode Narasumber	Jabatan	Departemen	Tanggal Observasi	Waktu
1					
2					
3					



Checklist Observasi & Implementasi SOP Pengelolaan Sampah:

No	Aspek yang Dinilai	Indikator Pengamatan / Wawancara	Ya (✓)	Tidak (X)	Catatan / Bukti Pendukung
1	Ketersediaan SOP	Apakah bar memiliki SOP tertulis mengenai pengelolaan sampah?			
2	Sosialisasi SOP	Apakah staf bar telah diberikan pelatihan atau pengarahan tentang SOP pengelolaan sampah?			

No	Aspek yang Dinilai	Indikator Pengamatan / Wawancara	Ya (✓)	Tidak (X)	Catatan / Bukti Pendukung
3	Penerapan Pemilahan Sampah	Apakah staf memisahkan sampah organik, anorganik, dan B3 dengan benar?			
4	Fasilitas Pendukung	Apakah tersedia tempat sampah terpisah dan memadai di area bar?			
5	Kepatuhan Staf	Apakah staf mengikuti prosedur pembuangan dan pengelolaan sampah sesuai SOP?			
6	Peran Pengawasan Supervisor	Apakah supervisor secara rutin memantau pelaksanaan SOP pengelolaan sampah?			
7	Dukungan HRD	Apakah HRD menyediakan program pembinaan atau pelatihan berkelanjutan tentang sustainability?			
8	Komunikasi kepada Tamu	Apakah staf bar berkomunikasi atau menjelaskan inisiatif ramah lingkungan kepada tamu (misal penggunaan sedotan bambu)?			
9	Inovasi & Inisiatif Staf	Apakah staf memiliki ide atau inisiatif baru dalam mengurangi sampah atau penggunaan bahan sekali pakai?			

No	Aspek yang Dinilai	Indikator Pengamatan / Wawancara	Ya (✓)	Tidak (X)	Catatan / Bukti Pendukung
----	-----------------------	-------------------------------------	-----------	--------------	---------------------------------

- 10 **Efektivitas SOP** Apakah SOP yang diterapkan sudah efektif mengurangi volume sampah dan mendukung sustainability hotel?

b. Dokumentasi

