

Lampiran 1: Hasil Wawancara Informan A

P: Bagaimana pendapat Saudara selama bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

A: Bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya sangat baik dan saya puas bekerja di bagian ini.

P: Menurut Saudara apa keuntungan dan kerugian selama bekerja di bagian *laundry* ini?

A: Kerugian di bagian *laundry* ini yaitu tidak bisa ketemu langsung dengan tamu, tapi keuntungannya bekerja di bagian *laundry* ini agak santai dan enak.

P: Apakah Saudara sudah merasa puas dengan bekerja di bagian *laundry* ini?

A: Tidak puas, bekerja di bagian *laundry* ini tidak bisa mendapatkan tambahan pendapatan, tidak sama dengan di bagian *F & B Department*.

P: Apakah dengan bekerja di bagian *laundry* ini Saudara dapat memenuhi kebutuhan dasar Saudara? (misal untuk makan, minum, dan kebutuhan sehari-hari)

A: Ya, dengan bekerja di bagian ini saya bisa memenuhi kebutuhan sehari-hari saya.

P: Apakah Saudara mempunyai keinginan untuk pindah ke *department* lain?

A: Ya, saya punya keinginan pindah ke bagian *F & B Department* karena kalau di *F&B* kita bisa dapat tip dari tamu, jadi bisa dipakai sebagai tambahan pendapatan

P: Apakah dengan adanya pembagian shift kerja dapat mempengaruhi hubungan sosial antar karyawan?

A: Ya, dapat mempengaruhi hubungan sosial kami apalagi mendapatkan shift pagi soalnya shift itu pekerjaannya banyak jadi komunikasi antar pegawai kurang. Kami semua sibuk bekerja.

P: Menurut Saudara apakah lingkungan kerja di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya sudah cukup aman?

A: Aman kok, selama saya bekerja di sini belum ada malingnya.

P: Saudara lebih suka bekerja di shift pagi, siang atau malam?

A: Saya lebih suka shift malam.

P: Apa keuntungan yang Saudara dapat dari shift tersebut?

Lampiran 1: Hasil Wawancara Informan A (sambungan)

- A: Shift malam lebih santai dan di shift malam kami tidak bertemu atasan.
- P: Apa kerugian yang Saudara dapat dari shift tersebut?
- A: Kerugiannya tidak bertemu dengan karyawan-karyawan yang lain. Jadi nanti komunikasi dengan teman-teman shift pagi dan siang itu kurang
- P: Dari faktor-faktor yang Saudara sebutkan tadi apakah dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?
- A: Ya, kalau ditempatkan di shift yang kita sukai dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja saya.
- P: Shift mana yang tidak Saudara sukai? Mengapa?
- A: Saya tidak menyukai shift siang karena pekerjaannya banyak, sering ketemu atasan dan tidak bisa mendapatkan tip.
- P: Bila Saudara ditempatkan di shift tersebut, hal itu dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?
- A: Ya, dapat mempengaruhi motivasi kerja saya. Kerjanya jadi malas-malasan yang menyebabkan pekerjaan selesai lama.
- P: Apakah Saudara mengetahui bahwa di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya diterapkan sistem pemberian penghargaan seperti *Employee of The Month*?
- A: Ya, saya mengetahuinya.
- P: Apakah Saudara pernah mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* tersebut?
- A: Saya belum pernah mendapatkan penghargaan tersebut.
- P: Menurut Saudara apakah penghargaan *Employee of The Month* tersebut dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?
- A: Ya, dengan adanya pemberian penghargaan tersebut, saya ingin bekerja lebih giat lagi dan hal ini otomatis dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja saya.

Lampiran 2: Hasil Wawancara Informan B

P: Bagaimana pendapat Saudara selama bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

B: Bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya sangat enak.

P: Menurut Saudara apa keuntungan dan kerugian selama bekerja di bagian *laundry* ini?

B: Keuntungannya dapat bertemu dengan banyak pegawai dan komunikasi antar pegawai sangat baik, kerugian di bagian *laundry* ini yaitu kurang berhubungan dengan tamu.

P: Apakah Saudara sudah merasa puas dengan bekerja di bagian *laundry* ini?

B: Sebetulnya kurang puas karena sebelumnya saya bekerja di bagian Operator lalu ke bagian Valet dan karena adanya *miscommunication*, lalu saya minta untuk dipindahkan ke bagian Operator lagi.

P: Apakah dengan bekerja di bagian *laundry* ini Saudara dapat memenuhi kebutuhan dasar Saudara? (misal untuk makan, minum, dan kebutuhan sehari-hari)

B: Karena saya bujangan jadi menurut saya masih cukup.

P: Apakah Saudara mempunyai keinginan untuk pindah ke *department* lain?

B: Untuk sementara belum ada, tapi kalau ada pemindahan saya ingin pindah menjadi *Bell Boy*.

P: Apakah dengan adanya pembagian shift kerja dapat mempengaruhi hubungan sosial antar karyawan?

B: Kalau komunikasi tidak terganggu tapi kalau cara kerja berpengaruh.

P: Menurut Saudara apakah lingkungan kerja di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya sudah cukup aman ?

B: Di dalam tempat kerja ya pasti aman tapi setelah pulang kerja atau di sekitar hotel belum tentu aman.

P: Saudara lebih suka bekerja di shift pagi, siang atau malam?

B: Saya lebih suka shift malam.

P: Apa keuntungan yang Saudara dapat dari shift tersebut?

Lampiran 2: Hasil Wawancara Informan B (sambungan)

B: Shift malam lebih santai dan udaranya dingin.

P: Apa kerugian yang Saudara dapat dari shift tersebut?

B: Kerugiannya tidak bisa bertemu tamu atau orang lain.

P: Dari faktor-faktor yang Saudara sebutkan tadi apakah dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

B: Ya dapat mempengaruhi karena situasi kerja kami berbeda-beda.

P: Shift mana yang tidak Saudara sukai? Mengapa?

B: Saya tidak suka shift siang karena pekerjaannya banyak, hawa dalam ruangan panas.

P: Bila Saudara ditempatkan di shift tersebut, hal itu dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

B: Saya rasa tidak ada pengaruhnya karena menurut saya motivasi itu tergantung dari orangnya pribadi bukan dari pembagian shift.

P: Apakah Saudara mengetahui bahwa di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya diterapkan sistem pemberian penghargaan seperti *Employee of The Month*?

B: Ya, saya mengetahuinya sekitar dua tahun ini.

P: Apakah Saudara pernah mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* tersebut?

B: Saya belum pernah mendapatkan penghargaan tersebut.

P: Menurut Saudara apakah penghargaan *Employee of The Month* tersebut dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

B: Ada, kalau menurut saya hadiahnya tidak terlalu penting yang penting sertifikatnya. Sertifikat itu bisa menjadi referensi kita kalau ingin bekerja ditempat lain dan dengan mendapatkan penghargaan itu kita memiliki rasa bangga tersendiri.

Lampiran 3: Hasil Wawancara Informan C

P: Bagaimana pendapat Saudara selama bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

C: Saya sudah sangat puas sekali dengan bekerja di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya.

P: Menurut Saudara apa keuntungan dan kerugian selama bekerja di bagian *laundry* ini?

C: Keuntungannya saya dapat mengetahui kain mana yang bagus dan yang jelek dan saya juga dapat mengetahui karakter tamu soalnya langsung berhubungan dengan tamu.

P: Apakah Saudara sudah merasa puas dengan bekerja di bagian *laundry* ini?

C: Sudah puas sekali.

P: Apakah dengan bekerja di bagian *laundry* ini Saudara dapat memenuhi kebutuhan dasar Saudara? (misal untuk makan, minum, dan kebutuhan sehari-hari)

C: Ya, sudah cukup.

P: Apakah Saudara mempunyai keinginan untuk pindah ke *department* lain?

C: Ya, kalau ada persetujuan dari atasan ya saya mau. Dulu saya sudah pernah mengajukan kepada atasan tapi tidak disetujui karena saya masih diperlukan di bagian ini. Inginnya pindah ke bagian FO.

P: Apakah dengan adanya pembagian shift kerja dapat mempengaruhi hubungan sosial antar karyawan?

C: Ya, dapat mempengaruhi karena dengan shift yang berbeda maka komunikasinya berbeda pula.

P: Menurut Saudara apakah lingkungan kerja di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya sudah cukup aman?

C: Belum aman. Contohnya kemarin (tanggal 27 Oktober 2004) ada sepeda motor karyawan bagian FO yang hilang.

P: Saudara lebih suka bekerja di shift pagi, siang atau malam?

C: Saya lebih suka shift pagi.

Lampiran 3: Hasil Wawancara Informan C (sambungan)

P: Apa keuntungan yang Saudara dapat dari shift tersebut?

C: Walaupun kerjanya banyak, tapi pembagian kerjanya merata jadi kerjaan terasa lebih ringan.

P: Apa kerugian yang Saudara dapat dari shift tersebut?

C: Menurut saya tidak ada kerugiannya.

P: Dari faktor-faktor yang Saudara sebutkan tadi apakah dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

C: Ya betul.

P: Shift mana yang tidak Saudara sukai? Mengapa?

C: Saya tidak menyukai shift siang karena kita kerjanya terburu-buru sedangkan kalau malam tidak.

P: Bila Saudara ditempatkan di shift tersebut, hal itu dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

C: Jelas mempengaruhi, kerja tidak dapat maksimal.

P: Apakah Saudara mengetahui bahwa di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya diterapkan sistem pemberian penghargaan seperti *Employee of The Month*?

C: Sudah dari dulu, sekitar tahun 2001.

P: Apakah Saudara pernah mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* tersebut?

C: Pernah sekali, pada tahun 2002. Mudah-mudahan tahun ini dapat lagi.

P: Menurut Saudara apakah penghargaan *Employee of The Month* tersebut dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja Saudara?

C: Ya, dengan adanya pemberian penghargaan ini kita dapat menjadi lebih giat lagi. Saran saya kalau bisa pemberian penghargaan seperti ini harus dipertahankan.

Lampiran 4: Hasil Wawancara Informan D

P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

D: Menurut saya faktor teknologi dan fasilitas. Karena kalau teknologi seperti mesin yang disini itu tidak begitu baik maka produktivitas kita tidak bisa tinggi. Fasilitas itu seperti disediakan susu setiap hari karena kalau cuaca panas kita harus minum manis-manis untuk mengimbangi keringat kita yang keluar. Jadi fasilitas harus ditambahi biar motivasi semakin meningkat.

P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

D: Ya, berpengaruh soalnya seperti misalnya kalau anak-anak di shift pagi kerjanya tidak kompak, ya otomatis nanti produktivitas kerja tidak optimal.

P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?

D: Menurut saya perbedaan shift kerja tidak ada, tapi ya seperti yang kita tahu kalau di shift siang itu kerjanya lebih berat soalnya linen-linen banyak yang turun, jadi shift siang produktivitasnya besar kalau motivasi saya rasa sama.

P: Bagaimana dengan sistem pengawasan yang diterapkan di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya ini?

D: Pengawasan yang saya berikan tidak ketat karena ya anak-anak sendiri sudah tahu mereka harus melakukan apa.

P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

D: Jelas berpengaruh. HRD membuat penghargaan ini untuk merangsang kerja karyawan di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya. Tapi kalau menurut saya

Lampiran 4: Hasil Wawancara Informan D (sambungan)

sertifikat itu jauh berharga daripada hadiahnya dan lagi menjadi *Employee of The Month* itu ada rasa bangga sendiri.

P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan?

D: Kenyataan yang ada di lapangan, anak-anak lebih suka shift pagi karena karyawan yang disini kebanyakan sudah berkeluarga jadi kalau malam hari meluangkan untuk keluarganya. Dan kalau bisa karyawannya ditambah karena menurut saya kurang. Jadi kalau karyawannya ditambah, kerjanya bisa berkurang sedikit.

Lampiran 5: Hasil Wawancara Informan E

P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

E: Faktor kemauan dari diri sendiri, gaji, dan kondisi kerja. Jadi kalau memang sudah tidak ada kemauan dari diri sendiri ya otomatis produktivitas kerja jadi rendah

P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

E: Kalau saya bilang tidak ada.

P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?

E: Menurut saya tidak ada perbedaan motivasi semuanya sama saja.

P: Bagaimana dengan sistem pengawasan yang diterapkan di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya ini?

E: Pengawasan yang saya berikan langsung secara menyeluruh tidak secara pribadi, misalnya saya langsung mengawasi cara kerja anak-anak pada suatu shift, jadi tidak per anak saya perhatikan. Saya langsung mengawasi apa shift hari ini itu produktivitas kerjanya sudah baik atau belum.

P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

E: Jelas berpengaruh, soalnya penghargaan itu bisa meningkatkan motivasi kerja mereka kalau bagi saya pribadi jumlahnya nominalnya tidak terlalu penting, yang penting itu sertifikatnya.

P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan?

E: Kenyataannya saya rasa anak-anak lebih suka shift pagi karena kita sebagai orang timur sudah menjadi kebiasaan pagi itu untuk bekerja dan malam untuk beristirahat. Dan menurut saya sekarang ini jumlah karyawan disini masih kurang.

Lampiran 6: Hasil Wawancara Informan F

- P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- F: Yang mempengaruhi itu adalah hubungan sosial, misalnya suatu shift anak-anaknya sudah pada kompak jadi kan kerjanya sudah enak, otomatis produktivitas meningkat.
- P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- F: Tidak, menurut saya pembagian shift tidak ada masalah jadi tidak berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas mereka.
- P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?
- F: Menurut saya tidak ada, soalnya kalau anak-anak sudah ditempatkan di suatu shift ya mereka kerja seperti biasa.
- P: Bagaimana dengan sistem pengawasan yang diterapkan di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya ini?
- F: Pengawasan yang saya berikan kepada semua anak sama rata, tidak ada yang saya istimewa. Kalau ada yang salah ya ditegur jadi tidak ada yang diistimewakan.
- P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- F: Iya berpengaruh, karena membuat motivasi mereka menjadi meningkat. Ada rasa bangga waktu mendapatkan *Employee of The Month*.
- P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan?
- F: Kalau saya lihat anak-anak lebih suka shift pagi, misalnya yang sudah berkeluarga biasanya sore itu waktu untuk keluarga. Kalau dapat shift malam mereka jadi tidak punya waktu untuk anak-anaknya karena kalau pagi kan anak-

Lampiran 6: Hasil Wawancara Informan F (sambungan)

anak mereka bersekolah. Mengenai masalah teknologi menurut saya di bagian ini masih kurang dan kalau untuk *Employee of The Month* ya diteruskan saja soalnya itu dapat merangsang motivasi kerja mereka.

Lampiran 7: Hasil Wawancara Informan G

- P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- G: Gaji, teknologi, fasilitas, dan kondisi kerja. Kalau menurut saya mesin-mesin di sini sudah perlu diganti dengan yang baru, karena mesin-mesin di sini sudah tua jadi sering rusak.
- P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- G: Tidak berpengaruh ya kalau menurut saya.
- P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?
- G: Kalau saya bilang tidak ada perbedaan antara motivasi dan produktivitas kerja mereka.
- P: Bagaimana dengan sistem pengawasan yang diterapkan di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya ini?
- G: Masih kurang. Karena anak-anak itu perlu diawasi pada saat mereka bekerja, kalau mereka tidak diawasi itu produktivitas kerja mereka jadi berkurang.
- P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- G: Kalau menurut saya itu penghargaan seperti *Employee of The Month* itu tidak berpengaruh terhadap motivasi anak-anak.
- P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan?
- G: Kalau menurut saya anak-anak lebih suka bekerja pada shift malam, karena di shift malam ini kerjaan cuma sedikit jadi mereka bisa lebih santai, ditambah lagi kalau pada malam hari itu tidak ada pengawasan dari atasan. Sedangkan kalau

Lampiran 7: Hasil Wawancara Informan G (sambungan)

pada shift siang pekerjaan banyak dan kita dituntut agar cepat selesai jadi tanggung jawab di shift siang itu lebih besar.

Lampiran 8: Hasil Wawancara Informan H

- P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- H: Menurut saya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* seperti teknologi, lingkungan, gaji, keamanan dan hubungan antar karyawan
- P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- H: Bisa juga berpengaruh karena seperti yang kita lihat bahwa kalau shift pagi lebih banyak pekerjaannya, jadi pada shift pagi biasanya ditempatkan lebih banyak supervisor. Jadi menurut saya faktor pengawasan itu juga bisa meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?
- H: Kalau saya rasa untuk perbedaan motivasi dan produktivitas pada setiap shift itu tidak ada. Yang berbeda mungkin pada penempatan karyawan yang sudah senior itu lebih banyak ditempatkan di shift malam, karena kalau pada shift malam itu tidak ada pengawasan dari supervisor. Jadi ya tanggung jawab pada shift malam itu jauh lebih besar daripada pada shift pagi atau sore.
- P: Bagaimana dengan sistem pengawasan yang diterapkan di bagian *laundry* Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya ini?
- H: Sistem pengawasan yang saya terapkan untuk anak-anak di sini ya biasa. Soalnya anak-anak disini sudah mengerti apa yang harus dikerjakan terlebih dahulu. Jadi ya diberi sedikit perintah sudah langsung dikerjakan. Saya tidak perlu harus setiap saat mengingatkan apa yang harus dilakukan oleh anak-anak.
- P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel

Lampiran 8: Hasil Wawancara Informan H (sambungan)

Surabaya?

H: Berpengaruh, tapi kalau menurut saya pengaruhnya itu tidak terlalu besar. Karena kalau menurut saya hadiahnya itu kurang besar. Kalau misalnya hadiahnya itu diperbesar mungkin anak-anak jadi lebih termotivasi.

P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan?

H: Kalau kenyataan yang ada di lapangan pada saat ini, mesin-mesin di bagian *laundry* ini saya rasa sudah waktunya untuk diperbaharui. Tidak perlu ditambah dengan mesin-mesin baru, cukup diperbaharui saja. Karena seperti yang kita lihat disini, mesin-mesin di *laundry* umurnya sudah hampir 20 tahun, jadi sudah sering banyak yang *trouble*. Kalau mesin-mesin banyak yang *trouble*, otomatis kan pekerjaan anak-anak jadi terbengkalai, jadi ya produktivitas kerja tidak bisa maksimal. Selain itu juga menurut saya karyawan yang ada sekarang ini masih kurang, karena kalau pada saat tingkat okupansi hotel sedang tinggi, pekerjaan di *laundry* itu banyak sekali. Sedangkan kalau tentang penghargaan *Employee of The Month*, saya rasa diteruskan saja, tapi ya kalau bisa itu hadiahnya ditambah agar motivasi anak-anak itu jadi lebih tinggi.

Lampiran 9: Hasil Wawancara Informan I

- P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- I: Faktor utama adalah gaji. Karena dengan gaji karyawan dapat memenuhi kebutuhan dasar tanpa harus bergantung pada orang lain lagi misalnya bergantung pada orang tua. Apalagi kalau dilihat dari faktor usia di bagian *laundry* ini sudah lulus dari sekolah semua, jadi agar tidak menganggur ya mereka langsung mencari kerja. Walaupun pekerjaan yang mereka dapatkan itu tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan atau cita-citakan. Selain gaji saya rasa faktor lainnya adalah lingkungan kerja dan fasilitas yang mereka dapatkan.
- P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- I: Saya rasa untuk pembagian shift kerja ini tidak berpengaruh pada motivasi dan produktivitas kerja karyawan di sini. Karena kalau menurut saya pada waktu mereka melamar untuk bekerja di hotel, mereka sudah harus tahu dengan cara kerja hotel yang selalu beroperasi 24 jam. Tapi kalau karyawan memang ada yang mau pindah shift kerja memang bisa asalkan alasan yang mereka berikan itu masuk akal dan ada yang mau diajak untuk tukar shift dengannya.
- P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?
- I: Menurut saya tidak ada perbedaan antara motivasi dan produktivitas kerja anak-anak pada setiap shift itu. Semuanya sama kok.
- P: Bagaimana Bapak mengukur tingkat produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- I: Ya menurut dari hasil kerja mereka. Seperti misalnya kalau untuk bagian *valet* dihitung dari berapa *pieces* yang dapat dia selesaikan pada setiap bulannya selain itu juga berapa *income* yang dia dapatkan pada setiap bulannya. Kalau

Lampiran 9: Hasil Wawancara Informan I (sambungan)

untuk bagian *laundry operator* ya dilihat bagaimana dia dapat membersihkan linen-linen yang ada. Selain itu juga saya melihat dari tingkat absensi mereka, kalau mereka jarang absen maka dapat disimpulkan bahwa tingkat produktivitas kerja mereka tinggi

P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

I: Ya. Ada rasa bangga pada waktu kita mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* ini. Kalau karyawan yang sudah mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* ini tapi produktivitas kerja mereka semakin merosot maka sudah seharusnya dia merasa malu dengan teman-temannya.

P: Kebijakan apa yang diterapkan untuk karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

I: Kebijakan yang diterapkan di sini ya seperti yang sudah saya sebutkan tadi bahwa karyawan dapat menukar shift yang dia dapat dengan shift lain asal ada alasan yang masuk akal dan ada karyawan lain yang mau diajak untuk ganti shift. Tapi untuk itu dia harus memberi pemberitahuan kepada saya dan HRD terlebih dulu karena kalau pemberituannya itu terlambat sampai di pihak HRD maka akan dipotong uang *service*.

P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di *department* yang Bapak bawahi?

I: Menurut saya produktivitas kerja karyawan *laundry* pada saat ini sudah cukup bagus. Dan saya rasa jumlah karyawan sekarang ini masih dapat meng-*handle* semua pekerjaan yang ada, jadi menurut saya tidak perlu ada penambahan karyawan sampai saat ini. Untuk penghargaan *Employee of The Month* kalau bisa tetap dijalankan karena hal ini dapat memotivasi kerja karyawan. Karena menurut saya kalau sudah terpilih menjadi *Employee of The Month* itu berarti produktivitas kerja karyawan sudah bagus sehingga hal ini dapat membuat diri karyawan

Lampiran 9: Hasil Wawancara Informan I (sambungan)

tersebut jadi bangga dan ingin untuk mempertahankan gelar *Employee of The Month* tersebut.

Lampiran 10: Hasil Wawancara Informan J

- P: Menurut Bapak faktor apa yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- J: Karena di *laundry* diperlukan tenaga yang masih fit jadi menurut saya faktor usia merupakan faktor yang terpenting di samping faktor lingkungan dan hubungan sosial. Faktor hubungan sosial ini saya sebutkan karena seperti yang kita tahu kalau karyawan yang bekerja di bagian *laundry* itu banyak yang tidak mempunyai *background* mengenai *laundry*, Jadi istilahnya mereka sekarang ini kan mengambil lahan pekerjaan orang lain, jadi ya karena mereka tidak mengerti sama sekali masalah *laundry* jadi mereka harus cepat beradaptasi dengan lingkungan, cepat mempelajari bagaimana cara mengoperasikan mesin-mesin *laundry*. Faktor yang lainnya saya rasa ya gaji. Karena kita bagaimanapun juga harus memenuhi kebutuhan hidup kita.
- P: Menurut Bapak apakah pembagian shift kerja dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?
- J: Berpengaruh. Sebagai salah satu contohnya pembagian shift di *laundry* ini berdasarkan atas *skill* dan *knowledge* yang dimiliki oleh karyawan. Jadi untuk karyawan yang dirasa sudah mempunyai *skill* dan *knowledge* yang cukup tinggi akan ditempatkan di shift malam, karena kalau di shift malam tidak ada pengawasan jadi diharapkan karyawan yang ditempatkan di shift malam dapat bertanggung jawab secara penuh.
- P: Apakah ada perbedaan yang besar antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan *laundry* pada shift pagi, shift siang, dan shift malam?
- J: Rata-rata tidak ada perbedaan antara motivasi dan produktivitas kerja karyawan. Kalau untuk shift pagi itu lebih cenderung ke linen-linen dari hotel sendiri dan beberapa *guest laundry*. Untuk shift siang itu lebih banyak linen-linen dari hotel karena pada shift siang seperti yang kita ketahui banyak tamu yang *check out* jadi

Lampiran 10: Hasil Wawancara Informan J (sambungan)

sheet harus segera diganti dengan yang baru ditambah dengan *guest laundry*. Kalau untuk shift malam itu juga masih menangani linen, tapi untuk *guest laundry* itu cuma sedikit

P: Bagaimana Bapak mengukur tingkat produktivitas kerja karyawan operasional *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

J: Dilihat dari hasil kerja secara pribadi. Jadi suatu saat saya memberikan suatu masalah seperti misalnya saya memberikan linen yang bermasalah kepada seorang karyawan. Saya akan memintanya untuk menyelesaikan masalah itu untuk mengecek apakah memang karyawan tersebut sudah benar-benar menguasai *laundry*. Jumlah absensi dapat juga dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengukur tingkat produktivitas karyawan. Kalau memang seorang karyawan itu jarang absen maka dapat disimpulkan bahwa karyawan tersebut mempunyai produktivitas yang tinggi.

P: Apakah penghargaan seperti *Employee of The Month* cukup berpengaruh terhadap motivasi dan produktivitas karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

J: Jelas berpengaruh. Penghargaan *Employee of The Month* ini juga berfungsi sebagai bahan referensi dalam peningkatan atau promosi ke jabatan yang lebih tinggi. Jadi kalau misalnya sedang diadakan promosi untuk karyawan maka karyawan yang pernah mendapatkan penghargaan *Employee of The Month* ini akan lebih diprioritaskan terlebih dulu

P: Kebijakan apa yang diterapkan untuk karyawan *laundry* di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya?

J: Saya tidak terlalu mengekang anak-anak untuk bekerja terlalu keras sampai mereka sakit atau sampai mereka jadi takut dengan saya. Saya ya memberikan peraturan sesuai dengan apa yang tertulis di SOP (*Standard Operational Procedure*) untuk bagian *laundry*.

P: Bagaimana dengan kenyataan yang ada di *department* yang Bapak bawahi?

Lampiran 10: Hasil Wawancara Informan J (sambungan)

J: Kalau secara menyeluruh sudah cukup bagus. Tapi kalau diperinci lebih lanjut, saya rasa mesin-mesin di *laundry* itu perlu diperbarui lagi karena mesin-mesin di *laundry* itu usianya sudah cukup tua. Selain itu juga saya merasa sudah cukup bangga dengan pekerjaan anak-anak karena sampai selama saya menjabat sebagai *Laundry Manager* saya belum pernah mendapatkan komplain dari tamu mengenai masalah *laundry*. Untuk masalah *Employee of The Month* saya rasa harus tetap diteruskan, malah kalau bisa itu hadiahnya ditambahi lagi agar lebih dapat memotivasi kerja karyawan tidak hanya di bagian *laundry* saja, tapi juga di *department* lainnya.

Garden

Palace Hotel - Garden Hotel

Assessment Form

Date: _____

To be completed after _____ Days service and before _____ Days service

Employee Name _____ U.C. No. _____
 Job Title _____ Department _____
 Date of Employment _____

To be completed by the employee's immediate supervisor

Rating Key:	
1 Outstanding	3 Acceptable
2 Very Good	4 Unacceptable

<u>Performance</u>		<u>Character</u>	
1 Job Knowledge	<input type="text"/>	1 Attitude to Supervisor	<input type="text"/>
2 Quality of Work	<input type="text"/>	2 Attitude to Subordinates	<input type="text"/>
3 Output	<input type="text"/>	3 Initiative	<input type="text"/>
4 Stability	<input type="text"/>	4 Health/Tenure	<input type="text"/>
5 Communication	<input type="text"/>	5 Dependability	<input type="text"/>
6 Care of Equipment	<input type="text"/>	6 Adaptability	<input type="text"/>
7 Judgement	<input type="text"/>	7 Attendance	<input type="text"/>
8 Salesmanship	<input type="text"/>	8 Punctuality	<input type="text"/>
9 Diplomacy	<input type="text"/>	9 Persistence	<input type="text"/>
10 Customer Relations	<input type="text"/>	10 Orderliness	<input type="text"/>
Overall Rating: Performance	<input type="text"/>	Overall Rating: Character	<input type="text"/>

The employee has proved suitable to continue in our employment in the designation hired for: YES NO

Head of Department's comments:

Signed: _____
 Evaluator

Signed: _____
 Head of Department

Approved: _____
 Personnel Dept.

Approved: _____
 General Manager



Garden Hotel

EMPLOYMENT SITUATION

- New recruit Transfer Promotion Increment
 End of trial period End of contract Dismissal Others

NAME : Mr. / Mrs. / Miss :

Pay roll No.

1. Unit	From :	To :
2. Dept.	From :	To :
3. Position	From :	To :
4. Salary	From :	To :
5. Benefits	From :	To :
6. Allowances	From :	To :
7.	From :	To :

Comments / Reasons :

Last promotion date :

From (title) : To :

Last increment date :

From (Rp) : To :

Effective Date of Changes

Recommended by Head of Department

IF APPROVED, SEND :

- Copy
- To Personnel
 - To Pay roll (if applicable)
 - To Head of Dept.

Forwarded by Personnel Manager

Approved by General Manager

NIMI - GARDEN HOTEL
PT. SBK - GARDEN HOTEL
SURABAYA

RECORD OF MISCONDUCT / WARNING
DATA PELANGGARAN / PERINGATAN

TO ENFORCE DISCIPLINARY, THIS WARNING / THIS WARNING IS GIVEN TO
DEMI TEGAKNYA DISPLIN, MAKA PERINGATAN INI DIBERIKAN KEPADA

N o m e r : _____ **Payroll No.** _____
N o m a : _____ **Ho. Induk** _____

Position : _____ **Department** _____
Jabatan : _____ **Departemen** _____

Date of Misconduct : _____ **Shift** _____
Tanggal pelanggaran : _____ **Regu** _____

Description of Misconduct : _____
Uraian pelanggaran : _____

Previous Warning if any : _____ **Date** _____
Peringatan sebelumnya bila ada : _____ **Tanggal** _____

Warning given for above Misconduct - Specify : _____
Peringatan atas pelanggaran tersebut diberikan : _____

Verbal **First**
Lisan **Pertama**

Written **Second**
Tertulis **Kedua**

Last
Terakhir

This record of misconduct / warning will remain active in his / her personal file for a Period of 12 (twelve) months :
Data pelanggaran / peringatan ini berlaku dan berpegangan terhadap data pribadi karyawan yang bersangkutan / pelanggar untuk masa 12 (duabelas) bulan

Since _____ **til** _____
Sejak _____ **s/d** _____

Warning Given by : _____ **Signature** _____
Peringatan diberikan oleh : _____ **Tanda Tangan** _____

Position : _____ **Date** _____
Jabatan : _____ **Tanggal** _____

Acknowledge by : _____ **Signature** _____
Ditetujui oleh : _____ **Tanda Tangan** _____

Position : _____ **Date** _____
Jabatan : _____ **Tanggal** _____

I acknowledge and accept the above warning for the reason stated, and I assure to the Management that I will correct my error and the above mistake will not happened again
Saya menyetujui dan menerima peringatan tersebut dengan alasan seperti yang tertera, dan berjanji untuk memperbaiki kesalahan saya serta saya tidak akan mengulangi lagi

Employee's signature : _____ **Date** _____
Tanda tangan karyawan ybs : _____ **Tanggal** _____

Witnessed by Persnl. Mgr. : _____ **Date** _____
Ditaksikan oleh Manager : _____ **Tanggal** _____

EMPLOYEE ATTENDANCE RECORD

Department LAUNDRY Month Ending July 2011

CLOCK NO	EMPLOYEE	DAYS PRESENT																															REMARKS	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15																		
		16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																	
2114	Siswanto	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	X	DP	/	-																	
2117	Heris Dwi F.	/	/	/	/	X	DP	/	/	/	/	/	X	/	/	/	-																	
2203	Yus Sudarsono	X	/	/	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	/	X	-																	
2227	Omny Ardhana	/	X	/	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	/	X	-																	
2246	Supriyadi	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	X	X	/	/	/	-																	
2252	Husenul Eryad.	DP	/	/	X	/	/	/	DP	DP	/	X	DP	/	/	/	-																	
2270	Mardiana	VL	VL	X	VL	VL	VL	VL	VL	X	DP	ML	/	/	/	/	-																	
2278	Slamet Haradi	X	/	/	/	/	/	/	X	DP	/	/	/	/	/	X	DP																	
2307	Romy Spakptra	DP	DP	/	/	/	/	X	/	/	/	/	X	/	/	/	-																	
2309	Bayu M. Taufik	/	/	/	DP	X	/	/	/	/	/	/	/	/	/	X	-																	
2317	Eka Adis	/	/	DP	/	/	X	/	/	/	DP	/	/	X	/	/	-																	
2373	Ribut P.	/	/	/	/	/	X	/	/	/	/	/	/	X	/	/	-																	
2453	Munadjir	DP	/	/	X	/	/	/	/	/	DP	/	/	X	/	/	-																	
2472	Jenny S.	/	X	/	/	/	/	/	/	X	DP	/	/	/	/	/	-																	
2599	Arif Henanto	X	/	/	/	/	/	/	X	/	DP	DP	/	/	/	/	-																	

Symbols: / = Present
 X = Weekly Day Off
 PH = Present On Holiday
 DP = Day Present
 VL = Vacation Leave
 ML = Maternity Leave
 S = Sick / Doctor Certificate
 O = Absent Without Pay

(Handwritten signature)

LAUNDRY DEPARTMENT

STAFF DUTY ROSTER

Month : _____

Payroll	Name	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
	Ismaun Saleh																																
	<u>Office Clerk/Order Taker</u>																																
2472	Jenni S.																																
	<u>Supervisor / Shift Leader</u>																																
2270	Mardhiana																																
2203	Yos Sudarsono																																
2252	Husnul Eryad																																
2453	Munaji																																
2246	Supriadi																																
	<u>Guest Ld & Valet</u>																																
2227	Onny Ardhana																																
2307	Ronny Syahputra																																
2278	Slamet Hariadi																																
2117	Heris Dwi F																																
2599	Arief Harjanto																																

- C : 06.00 AM - 02.00 PM N : 02.00 PM - 10.00 PM
- D : 07.00 AM - 03.00 PM O : 03.00 PM - 11.00 PM
- E : 08.00 AM - 04.00 PM S : 10.00 PM - 06.00 PM
- H : 10.00 AM - 06.00 PM OS : 07.00 PM - 03.00 AM

PREPARED BY : _____

DATE : _____
 APPROVED BY: _____

PERMOHONAN / PERNYATAAN TUKAR SHIFT / DAY OF

Harus diajukan tiga hari sebelumnya dan dapat dilaksanakan
Setelah mendapat persetujuan / ijin dari supervisor / pimpinan

Perkenankan kami yang bertanda tangan dibawah ini , mohon agar dapatnya melaksanakan tukar Shift / Day Off, sebagai berikut :

No	Nama	NRP	Jadwal Semula		Jadwal Perubahan		Keterangan
			Tgl	Shift	Tgl	Shift	

Demikian , atas perhatian dan perkenankanya kami sampaikan terima kasih
Surabaya ,

Pihak I

Pihak II

Supervisor

Departemen Head



Garden Palace Hotel – Garden Hotel

Employee of the Month

September 2002

ARIEF HERIANTO

Laundry Operator, Garden Palace Hotel

Surabaya, 1 October 2002

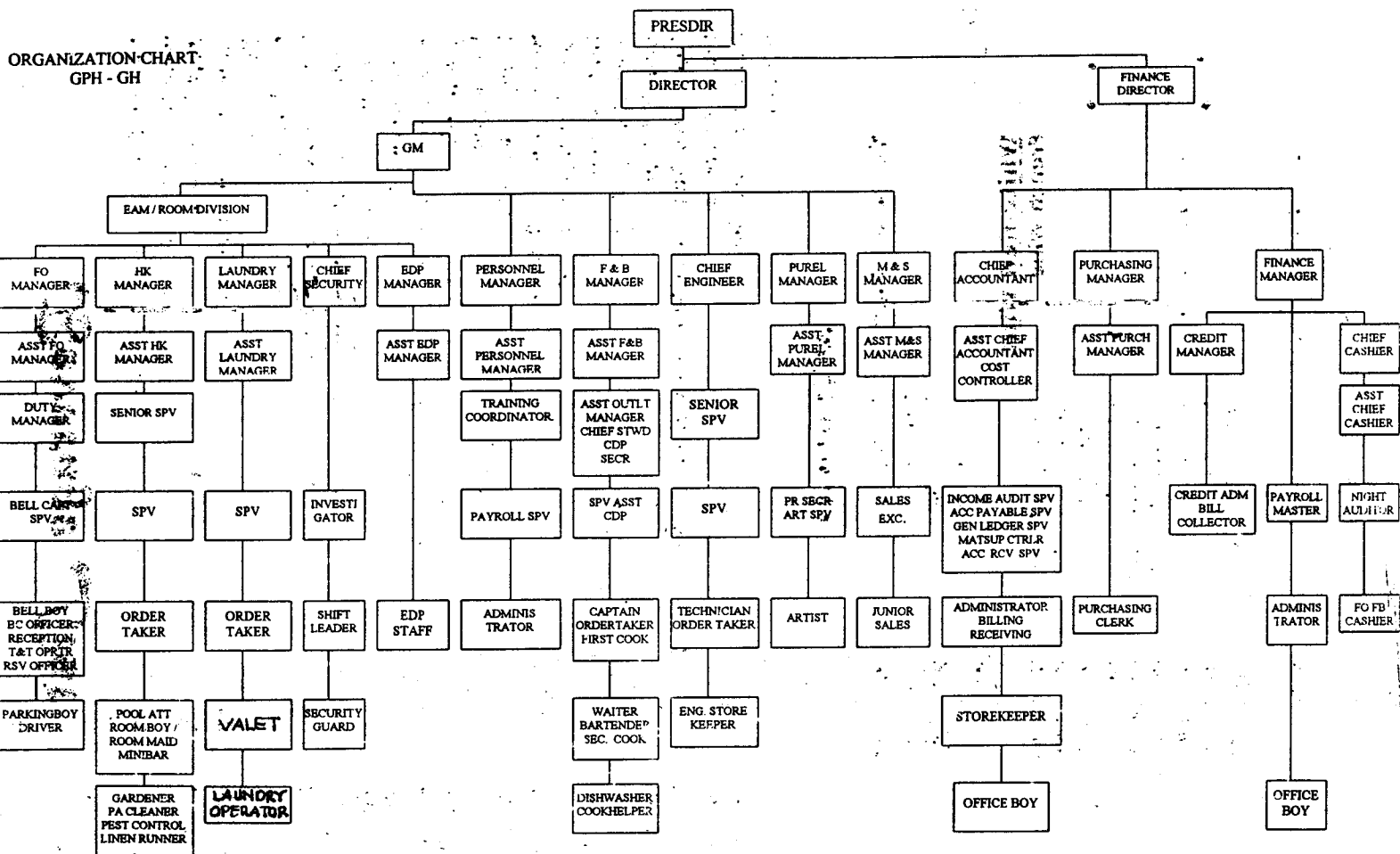
Laundry Manager

Mr. M. Tholib Sugianto

Act. General Manager

Mr. Ir. Peterjanto Suharjono, MM

ORGANIZATION-CHART
GPH - GH



Garden Palace Hotel - Garden Hotel

EQUIPMENT INVENTORY

Department : LAUNDRY
 Location : LAUNDRY AREA (ground floor)
 Date : 18 Juni 2004

AMOUNT	ITEM	BRAND NAME	TYPE	SERIAL
1 Unit	Washing Machine	Uniwash / 35 Kg	RS.83	22612
1 Unit	Washing Machine	Uniwash / 35 Kg	R3 CU10004	63575
1 Unit	Washing Machine	Uniwash / 35 Kg	R3 CU10004	21468
1 Unit	Washing Machine	Electrolux/15 Kg	Manual	-
1 Unit	Wash. Mach.Small	Hitachi / 5,5 Kg	SAF - 1020 T	-
2 Unit	Extractor (Mesin Peras)	Electrolux	-	-
2 Unit	Telephone			
2 Unit	Dryer / Small Tumbler	Cissel / 13 Kg	L 36 CS 30S	6155485/36
1 Unit	Dryer / Small Tumbler	Husbach / 20 Kg	50 CSL	
1 Unit	Dryer / Tumbler	Ajax / 55 Kg	120	12040023108
1 Unit	Dryer / Tumbler	Ajax / 55 Kg	120	12040493129
1 Unit	Dry Cleaning Machine	Economic	C 35	121137
1 Unit	Press Machine	SIDI	-	-
1 Unit	Press Machine	AJAX	C 438	701
2 Unit	Roll Press Machine	CHICAGO	Champ S 4	38867
2 Unit	Roll Press Machine	CHICAGO	Champ S 4	38867
1 Unit	Form Finisher Mach.	CIESSEL	FFCD	-
1 Unit	Air Compressor	SWAN	85L	-
1 Unit	Air Compressor	SWAN	155L	-
1 Unit	Air Compressor	F.A.BECKER	180L	-
9 Unit	Trolley	-	-	-
1 Unit	Aqua Dispenser	Aqua	-	-
5 Pcs	Long Sqr. Table	-	-	-
1 Pc	Hand Iron	National	300 W	-

Location : LAUNDRY OFFICE

AMOUNT	ITEM	BRAND NAME	TYPE	SERIAL
1 Unit	Type Writer	Silver Reed	500	-
2 Unit	Filling Cabinet	Lion	-	-
4 Unit	Meja Tulis	-	-	-
1 Unit	Lemari /Cupboard	-	-	-
6 Pcs	Kursi / Chair	Elephant	-	-
2 Pc	White Board	-	-	-
1 Pc	Standing Fan	Nasional	-	-
2 Pc	Emergency Light	Starlight	-	-
3 Unit	Telephone			
1 Unit	Computer			

Lampiran 22: *Standards and Procedures Operation (Valet)*

1. *Valet Pick Up* (mengambil pakaian kotor di kamar)
Valet shift pagi mengambil pakaian tamu di setiap lantai mulai jam 08.00-10.00pagi, pakaian-pakaian tersebut telah dikumpulkan oleh petugas kamar (*Room Boy*) dalam tas *laundry*. Tas *laundry* yang diambil sebelum jam 10.00pagi, akan diselesaikan atau dikirim kembali pada hari yang sama. Pengambilan setelah jam 10.00pagi, akan dikirim kembali pada hari berikutnya. Kecuali ada permintaan khusus dengan biaya 50%.
 Pengambilan juga akan dilaksanakan atas permintaan tamu (telepon dari kamar). *Valet* shift sore dan malam, pengambilannya dilakukan kalau ada telepon dari kamar yang diterima oleh pengambil pesanan atau petugas pengganti.
2. *Valet Checking* (memeriksa pakaian)
Valet akan memeriksa pakaian satu persatu tiap tas *laundry*. Memisahkan permintaan layanan cepat, sedang dan *pressing service*. Memeriksa tiap tas *laundry*, dicocokkan dengan daftar *laundry* yang ada, tentang jumlah jenis pakaian, merk, label dan warnanya.
3. *Valet Marking* (memberi kode kamar)
 Pada saat memeriksa pakaian, langsung diberi kode sesuai dengan nomor kamar yang ada pada daftar *laundry* yang ditulis pada selembar kain koding.
4. *Valet Washing Process* (proses pencucian)
Valet akan mencuci pakaian, dengan terlebih dahulu membersihkan bagian-bagian yang tampak kotor dengan sikat halus. Terutama dengan leher, lengan baju, bagian kaki pada celana panjang, dengan *chemical clax 100 S* atau *Sericol*.

 Untuk proses *Dry Cleaning*, akan dikerjakan dengan mesin *dry cleaning* dengan diawasi oleh supervisor.
5. *Valet Finishing* (penyempurnaan)
 Proses finishing ini adalah memisahkan jenis pakaian dalam dan jenis pakaian yang selesai di *pressing (ironed)* untuk persiapan dikemas. Mengelompokkan menurut nomor kamar yang disesuaikan dengan buku catatan dan daftar *laundry*.
6. *Valet Packing* (mengemas)
 Untuk jenis celana panjang, kemeja, jas, rok, digantung dengan hanger dan ditutup dengan *suite plastic*.

 Untuk jenis pakaian dalam, kaos, pakaian-pakaian kecil lainnya dibungkus tersendiri dalam kantong plastik.

Lampiran 22: *Standards and Procedures Operation (Valet) (sambungan)*

7. *Valet Delivery Service* (pelayanan pengantaran)

Delivery service akan dilakukan setelah diadakan pengecekan ulang hasil kerja untuk terakhir kalinya (*quality control*).

Standards and Procedures Operation (laundry operator)

1. *Collecting and transporting soiled linen*

Linen kotor akan dikumpulkan dan dikirim ke *laundry* departemen oleh masing-masing outlet. Misalnya jenis handuk, *bed sheet*, *pillow case* oleh *house keeping* sedangkan jenis *table cloth*, *napkin*, oleh F&B departemen.

2. *Sorting soiled linen*

Memisahkan linen kotor menurut jenisnya. Memeriksa dan menghitung linen kotor yang dikirim ke *laundry* dengan form *delivery*. Linen-linen yang mempunyai noda akan dipisahkan dan diproses tersendiri. Pemisahan diutamakan untuk *table cloth*, *bath towel*, dan yang bernoda keras.

3. *Washing procedure*

Flush atau *pre wash*

Melarutkan kotoran yang menempel dengan cara merendam didalam air tanpa memakai *chemical*. Tujuannya agar kotoran yang menempel menjadi lunak. Terutama untuk linen F&B (*table cloth*, *napkin*).

Mainwash

Bed sheet, *pillow case* (HK linen) dicuci dengan formula *chemical*.

Bleaching

Bleaching dilakukan dengan memberi *clax hamix*, *clax active* pada linen yang berwarna putih. Untuk linen yang berwarna akan diberi *chemical clax sonril*.

Final rinse

Pada tahap ini semua kain linen akan diberikan tambahan *chemical clax sour* sebagai penetral. Untuk jenis handuk diberi tambahan lagi *chemical* berupa *comfort* sebagai pelembut dan pewangi. Untuk *napkin* akan diberi kanji sesuai dengan ukuran yang ada.

Extraction and drying

Extraction yang dilakukan untuk membuang sisa-sisa air yang masih menempel pada linen atau handuk, dengan memakai *extract machine*.

Finishing, folding, and storage

Untuk linen-linen yang perlu dihaluskan dipisahkan. Setelah melalui proses di mesin roll, linen dilipat menurut bentuk lipatan dan menurut jenis linen. Untuk jenis handuk akan dilipat tersendiri.

Lampiran 23: Standar dan Tata Tertib di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya

1. Bersikap dan bertingkah laku yang baik dan sopan
2. Berusaha berpenampilan baik dengan postur tubuh yang seimbang antara berat dan tinggi badan (menjaga keseimbangan badan)
3. Berpakaian rapi, bersih dan sopan saat masuk bekerja maupun pulang kerja
4. Badan tidak boleh bertato
5. Bagi karyawan pria tidak boleh berkumis, berjenggot ataupun berjambang kecuali petugas *security* hanya boleh memelihara kumis tetapi harus rapi
6. Bersepatu kulit warna hitam yang sederhana, terawat dengan baik dan mengkilap
7. Menjaga kebersihan badan sehingga tidak timbul bau badan dan mulut
8. Rambut harus ditata dengan rapi dan berwarna natural
9. Kuku harus pendek dan bersih
10. Untuk karyawan wanita boleh memakai cat kuku tapi berwarna natural dan rapi (tidak terkelupas)
11. Tidak boleh memakai perhiasan berlebihan
12. Boleh memakai cincin kawin, cincin lainnya dan jam tangan dengan model yang normal dan formal (cincin tidak boleh lebih dari dua)
13. Bertingkah laku sopan terhadap tamu, atasan dan teman kerja.
14. Menjalankan tugas sesuai dengan standar operasi dan prosedur.
15. Wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.
16. Mentaati semua peraturan atau tata tertib yang berlaku di perusahaan.
17. Wajib mengikuti training yang diadakan oleh manajemen untuk menambah kemampuan diri, sehingga dapat dipergunakan dan dilaksanakan sesuai dengan standar operasi.
18. Harus taat dan patuh pada perintah atasan.
19. Selalu menjaga kebersihan dan kerapian tempat kerja.
20. Ikut menjaga keamanan dan keselamatan kerja.

Lampiran 23: Standar dan Tata Tertib di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya (sambungan)

21. Semua barang atau peralatan hotel yang ada di seluruh departemen harus dipergunakan sesuai standar pemakaian dengan hati-hati untuk menghindari kerusakan, hilang atau pecah.
22. Kerusakan barang-barang dan peralatan milik hotel yang disengaja akan dibebankan pada staf yang bersangkutan dan juga akan dikenakan sanksi administratif.
23. Berusaha memakai peralatan hotel sesuai dengan peruntukannya seefisien mungkin.
24. Dilarang menggunakan peralatan hotel untuk keperluan pribadi.
25. Pencurian atau kehilangan barang-barang hotel harus sesegara mungkin dilaporkan pada security.
26. Peralatan kerja milik hotel yang akan dibawa keluar hotel untuk suatu keperluan harus disertai dengan surat ijin dari *departement head* masing-masing.
27. Karyawan yang pada saat posting melebihi jam masuk yang ditentukan dianggap terlambat meskipun satu menit.
28. Karyawan yang terlambat lebih dari tiga kali dalam sebulan mendapatkan surat peringatan.
29. Karyawan yang masa kerjanya sudah mencapai satu tahun dapat mengambil cuti tahunan dan bagi yang masa kerjanya sudah mencapai sepuluh tahun dapat mengambil cuti panjang.
30. Karyawan disediakan locker untuk menyimpan pakaian ganti maupun barang-barang milik pribadi.
31. Karyawan dilarang merokok selama berada di lokasi hotel.
32. Tidak boleh keluar masuk melalui lobby.
33. Karyawan dalam bekerja wajib menggunakan lift karyawan, tidak boleh menggunakan lift yang disediakan untuk tamu.
34. Karyawan dilarang menggunakan toilet yang disediakan untuk tamu baik yang ada di lobby, function hall atau di kamar.

Lampiran 23: Standar dan Tata Tertib di Garden Palace dan Garden Hotel Surabaya (sambungan)

35. Karyawan wajib menggunakan toilet yang disediakan untuk karyawan.
36. Tidak boleh menggunakan telepon kantor untuk kepentingan pribadi.
37. Pada saat jam kerja karyawan dilarang mengaktifkan, menggunakan, berkomunikasi melalui handphone, baik itu dengan sesama karyawan, keluarga, instansi atau pihak lain, meskipun itu untuk kepentingan operasional hotel.
38. Karyawan mendapatkan fasilitas makan di kantin.
39. Gaji maupun service dibayar melalui bank.
40. Dilarang tidur di lingkungan kerja (hotel) baik pada saat jam kerja maupun di luar jam kerja termasuk saat istirahat.

Surabaya, 27 Oktober 2004

Ref. : 074/GPH/TR.L/X/04
Perihal : SURAT KETERANGAN

Kepada Yth,
Ibu Dra. Dewi Astuti, M.M
Kepala Program Manajemen Perhotelan
Universitas Kristen Petra
Surabaya

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Veronica Silvia, S.E
Jabatan : Training Coordinator

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa Manajemen Perhotelan yaitu:

Nama : Vivi Mindora Ivan
NRP : 33400107

Nama : Roy Marco Aidian
NRP : 33400094

Telah melaksanakan survey lapangan pada Laundry Department selama periode Oktober 2004.
Demikian surat keterangan ini dibuat dan diharapkan dapat digunakan sebagaimana mestinya.
Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,

Veronica Silvia, S.E
Training Coordinator

