

Lampiran 1: Pedoman wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

(Informan 1 : *General Manager* & Informan 2 : *Bagian HRD*)

KINERJA KARYAWAN

a. Kesetiaan

- 1) Apakah kesetiaan terhadap perusahaan dianggap penting oleh karyawan?
Jelaskan.
- 2) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan karyawan ketika bekerja?
- 3) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan ketika diluar kerja?
- 4) Apa yang menjadi indikator perusahaan dalam kesetiaan tersebut?
- 5) Faktor apakah yang menjadikan motivasi karyawan untuk setia terhadap perusahaan?
- 6) Apakah ada apresiasi dari perusahaan dalam hal ini? Sebutkan.

b. Kejujuran

- 1) Bagi karyawan seberapa pentingkah peran *customer*?
- 2) Bagaimanakah respon dan tindakan karyawan apabila ada pertanyaan mengenai produk serta kritik/komplain dari konsumen?
- 3) Bagaimanakah hubungan sesama karyawan
- 4) Bagaimanakah keterbukaan karyawan masalah pekerjaan dengan rekan kerja?

c. Kedisiplinan

- 1) Apakah karyawan pernah meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja?
Jelaskan.
- 2) Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada saat bekerja?
- 3) Seberapa besar keinginan karyawan untuk selalu masuk kerja?
- 4) Apa yang menjadi motivasi karyawan untuk selalu masuk kerja?

- 5) Apakah karyawan pernah tidak masuk kerja sesuai waktu yang ditetapkan perusahaan? Jelaskan.
- 6) Bagaimana respon perusahaan ketika ada karyawan melakukan hal tersebut?
- 7) Apakah ada inisiatif dari karyawan pribadi untuk berusaha memajemen waktu kerja terkait hal tersebut? Jelaskan.
- 8) Bagaimanakah kiat karyawan untuk selalu mematuhi peraturan perusahaan?
- 9) Sebutkan bentuk pelanggaran yang terjadi di perusahaan?
- 10) Bentuk sanksi apa yang diberikan perusahaan?

d. Kreativitas

- 1) Bagaimanakah usaha dari karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan?
- 2) Apakah karyawan selalu berkeinginan untuk memberikan ide kreatif untuk kamajuan produk? Jelaskan.
- 3) Faktor apa yang diberikan perusahaan untuk menunjang hal tersebut?

e. Kerja sama

- 1) Bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja secara tim?
- 2) Bagaimanakah usaha karyawan untuk dapat bekerja baik dalam tim?
- 3) Bentuk komunikasi seperti apa yang diterapkan karyawan kepada sesama rekan kerja dalam tim?
- 4) Bagaimana hubungan tiap-tiap karyawan dengan atasan?

f. Kepemimpinan

- 1) Sikap seperti apa yang karyawan tunjukkan untuk dapat dihormati sesama rekan kerja?
- 2) Bentuk motivasi dan dukungan apa yang karyawan berikan kepada sesama rekan kerja?
- 3) Apakah ada karyawan yang ingin menjadi leader dalam tim untuk membimbing bekerja lebih inovatif? Mengapa.

g. Kepribadian

- 1) Seberapa pentingkah penampilan menurut karyawan
- 2) Sikap seperti apa yang karyawan tampilkan ketika bekerja?
- 3) Bagaimana interaksi karyawan terhadap *customer*?
- 4) Bagaimana usaha yang karyawan lakukan untuk memuaskan *customer*?

h. Prakarsa

- 1) Bagaimana inisiatif karyawan untuk dapat memiliki kualitas kerja yang lebih?
- 2) Apa motivasi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja?
- 3) Ketika ada masalah dalam pekerjaan, apakah karyawan merasa dapat dengan cepat mengambil kesimpulan?

i. Kecakapan

- 1) Apakah karyawan termotivasi untuk segera beradaptasi dengan lingkungan baru? Jelaskan.
- 2) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada tugas baru?
- 3) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada rekan kerja baru?

j. Tanggung jawab

- 1) Apakah perusahaan memberikan sarana guna menunjang operasional? Sebutkan.
- 2) Bentuk tanggung jawab apa yang karyawan telah lakukan guna menjaga inventaris perusahaan?
- 3) Bagaimanakah usaha karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan?
- 4) Tanggung jawab seperti apa yang karyawan lakukan untuk hasil kerja?
- 5) Apakah karyawan selalu termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu? Mengapa.
- 6) Adakah apresiasi perusahaan terhadap ketepatan waktu tersebut? Seperti apa.

HARI LIBUR KEAGAMAAN

- 1) Bagaimana strategi perusahaan terkait dengan libur keagamaan bagi karyawan?
- 2) Bagaimana strategi perusahaan dalam mengantisipasi hari libur Nyepi

Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

(Informan 1 : Direktur)

KINERJA KARYAWAN

a. Kesetiaan

- 7) Apakah kesetiaan terhadap perusahaan dianggap penting oleh karyawan?Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery : Penting, apabila karyawan memiliki sifat kesetiaan maka karyawan tersebut dapat mengabdikan kepada perusahaan

- 8) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan karyawan ketika bekerja?

Kitchen & Packing : Kalau dengan kesetiaan maka karyawan dapat menunjukkan kemampuan yang dimiliki dalam bekerja, berdisiplin juga dalam bekerja, menjadikan karyawan lebih bertanggung jawab

Delivery : Menunjukkan sikap yang profesional dihadapan konsumen pada saat pengiriman catering

- 9) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan ketika diluar kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Dengan menjaga nama baik perusahaan seperti misalnya tidak membicarakan keburukan perusahaan kepada orang yang tidak berkepentingan.

- 10) Apa yang menjadi indikator perusahaan dalam kesetiaan tersebut?

Kitchen,Packing,Delivery:

- Karyawan merasa betah bekerja di perusahaan
- Taat dan patuh terhadap segala peraturan perusahaan
- Mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik

- 11) Faktor apakah yang menjadikan motivasi karyawan untuk setia terhadap perusahaan?

Kitchen,Packing,Delivery: Yang pastinya apabila kita menjadi karyawan yang pertama adalah gaji dan tunjangan yang sesuai dengan kerja kita juga.

12) Apakah ada apresiasi dari perusahaan dalam hal ini? Sebutkan.

Kitchen,Packing,Delivery: Pastinya ada, memberikan gaji yang sesuai dengan jabatan dan apabila bekerja lebih dari ketentuan maka akan mendapatkan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan istilahnya asuransi kecelakaan dalam bekerja juga ada.

b. Kejujuran

5) Bagi karyawan seberapa pentingkah peran *customer*?

Kitchen,Packing,Delivery: Peran *customer* cukup penting karena *customer* itu memberikan *profit / income* kepada perusahaan.

6) Bagaimanakah respon dan tindakan karyawan apabila ada pertanyaan mengenai produk serta kritik/komplain dari konsumen?

Kitchen & Packing : Ketika ada komplain dari konsumen, karyawan ikut serta dalam musyawarah yang diadakan perusahaan.

Delivery : Karyawan akan menerima respon tersebut secara tertulis dan melaporkannya ke perusahaan.

7) Bagaimanakah hubungan sesama karyawan

Kitchen,Packing,Delivery: Hubungan karyawan terjalin sangat baik karena karyawan saling berkomunikasi antar satu sama lain dan apabila ada masalah ikut bekerja sama.

8) Bagaimanakah keterbukaan karyawan masalah pekerjaan dengan rekan kerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Karyawan saling memberitahukan masalah pekerjaan yang di *handle*.

c. Kedisiplinan

11) Apakah karyawan pernah meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja?

Jelaskan.

Kitchen : Pernah, misalnya bagian kitchen yang pergi membolos atau pada saat kerja keluar sebentar pergi merokok.

Packing & Delivery : Tidak pernah

12) Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada saat bekerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Iya,karena di dalam perusahaan ada absen sidik jarinya.

13) Seberapa besar keinginan karyawan untuk selalu masuk kerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Karena setiap karyawan memiliki tanggung jawab maka karyawan memiliki keinginan yang cukup besar.

14) Apa yang menjadi motivasi karyawan untuk selalu masuk kerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Yang menjadi motivasi pertama perusahaan adalah tanggung jawab dan setiap tahun perusahaan akan memilih karyawan terbaik.

15) Apakah karyawan pernah tidak masuk kerja sesuai waktu yang ditetapkan perusahaan? Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery: Pernah, apabila ada masalah dalam menuju kantor misalnya saja ban bocor, cuaca yang ekstrim seperti hujan dan bisa juga karena macet.

16) Bagaimana respon perusahaan ketika ada karyawan melakukan hal tersebut?

Kitchen,Packing,Delivery: Perusahaan akan menanyakan kepada karyawan dan meminta kronologis secara tertulis.

17) Apakah ada inisiatif dari karyawan pribadi untuk berusaha memanajemen waktu kerja terkait hal tersebut? Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery: Karyawan harus bisa menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.

18) Bagaimanakah kiat karyawan untuk selalu mematuhi peraturan perusahaan?

Kitchen,Packing,Delivery: Dengan menjalankan peraturan itu dengan sebaik-baiknya.

19) Sebutkan bentuk pelanggaran yang terjadi di perusahaan?

Kitchen : Bentuk pelanggaran yang pernah terjadi di bagian *kitchen* ketika melakukan kegagalan dalam produksi

Packing : Perusahaan mengeluarkan SP terakhir kepada salah seorang karyawan bagian produksi karena tidak masuk kerja dengan memberikan alasan yang tidak benar.

Delivery : Bentuk pelanggaran yang pernah terjadi di bagian *delivery* ketiduran saat pengiriman

20) Bentuk sanksi apa yang diberikan perusahaan?

Kitchen,Packing,Delivery: Perusahaan tidak langsung memecat karyawan yang melakukan pelanggaran tersebut,tetapi perusahaan akan memberikan surat peringatan (SP).Surat peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan diberikan sebanyak 3 kali, dan apabila peringatan sampai ketiga tidak diperhatikan, maka karyawan telah dianggap tidak mau bekerja sama lagi dengan perusahaan

d. Kreativitas

4) Bagaimanakah usaha dari karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan?

Kitchen : Biasanya apabila ada waktu senggang karyawan membuat resep makan yang baru atau hal-hal baru yang lainnya.

Packing & Delivery : Untuk meningkatkan kemampuan dengan belajar dari yang telah berpengalaman

- 5) Apakah karyawan selalu berkeinginan untuk memberikan ide kreatif untuk kemajuan produk? Jelaskan.

Kitchen : Ada, model baru untuk kue dan roti agar tidak monoton hanya bentuknya yang gitu-gitu saja. Karyawan diberikan kreatifitas seperti itu tetapi harus sepengetahuan perusahaan.

Packing & Delivery : Tidak pernah ada usulan, karena karyawan hanya menjalankan tugas sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan.

- 6) Apa yang diberikan perusahaan untuk menunjang hal tersebut?

Kitchen : Perusahaan akan menyediakan bahan-bahan yang diperlukan untuk karyawan dalam kreatifitas tersebut. Misalnya bahan-bahan kue yang diperlukan.

Packing & Delivery : -

e. Kerja sama

- 5) Bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja secara tim?

Kitchen & Packing : Karyawan sejauh ini dapat dikatakan berhasil bekerjasama secara tim, karena adanya kerjasama akan didapat hasil yang optimal

Delivery : Baik, perusahaan membagi tiap bagian menjadi grup agar pekerjaan karyawan bagian delivery menjadi lebih mudah.

- 6) Bagaimanakah usaha karyawan untuk dapat bekerja baik dalam tim?

Kitchen,Packing,Delivery: Menyelesaikan pekerjaan itu sebaik-baiknya dengan tepat waktu.

- 7) Bentuk komunikasi seperti apa yang diterapkan karyawan kepada sesama rekan kerja dalam tim?

Kitchen,Packing,Delivery: Komunikasinya saling mengontrol karena bekerja secara tim, mana yang sudah mana yang belum itu fungsi *control* sebenarnya.

- 8) Bagaimana hubungan tiap-tiap karyawan dengan atasan?

Kitchen,Packing,Delivery: Cukup baik karena atasan sangat kooperatif.

f. Kepemimpinan

- 4) Sikap seperti apa yang karyawan tunjukkan untuk dapat dihormati sesama rekan kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Karyawan harus saling menghargai satu sama lain.

- 5) Bentuk motivasi dan dukungan apa yang karyawan berikan kepada sesama rekan kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Saling kerja sama intinya yang senior mengajari yang junior

- 6) Apakah ada karyawan yang ingin menjadi leader dalam tim untuk membimbing bekerja lebih inovatif? Mengapa.

Kitchen,Packing,Delivery : *Leader* telah disiapkan, jadi tidak ada karyawan yang ingin menjadi leader.

g. Kepribadian

- 5) Seberapa pentingkah penampilan menurut karyawan?

Kitchen,Packing,Delivery : Sangat penting, karena karyawan telah dituntut perusahaan untuk memakai seragam yang telah ditentukan itu juga akan membuat karyawan terlihat lebih rapi.

- 6) Sikap seperti apa yang karyawan tampilkan ketika bekerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Sikap pertama karyawan yaitu mematuhi peraturan perusahaan dulu, menjaga kebersihan, tepat waktu dalam bekerja dan mengikuti standard kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- 7) Bagaimana interaksi karyawan terhadap customer?

Kitchen & Packing : Bagian kitchen dan packing tidak pernah bertemu langsung konsumen

Delivery : Saling memahami produk yang dijual perusahaan dan sikap ramah yang paling penting untuk customer.

- 8) Bagaimana usaha yang karyawan lakukan untuk memuaskan *customer*?

Kitchen : Harus mengetahui keinginan *customer* terlebih dahulu agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Packing : Memberikan hasil kerja yang sesuai permintaan konsumen

Delivery : Mengupayakan agar kiriman tepat waktu dan merespon keluhan konsumen agar segera ditindaklanjuti perusahaan.

h. Prakarsa

- 4) Bagaimana inisiatif karyawan untuk dapat memiliki kualitas kerja yang lebih?

Kitchen,Packing,Delivery : Karyawan mau belajar dengan karyawan yang lebih senior agar lebih bisa menguasai bidang yang dijalani.

- 5) Apa motivasi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Jabatan yang lebih bagus dan bonus yang lebih baik.

- 6) Ketika ada masalah dalam pekerjaan, apakah karyawan merasa dapat dengan cepat mengambil kesimpulan?

Kitchen,Packing,Delivery : Tidak, karena membutuhkan waktu untuk mencari akar permasalahannya terlebih dahulu dan keputusan penyelesaiannya pun ada pada keputusan atasan perusahaan istilahnya owner atau pemimpin itu.

i. Kecakapan

- 4) Apakah karyawan termotivasi untuk segera beradaptasi dengan lingkungan baru? Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery : Iya, karena karyawan memiliki keinginan untuk menguasai pekerjaan dan karyawan juga ingin pekerjaan itu atau adaptasi agar cepat bisa.

- 5) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada tugas baru?

Kitchen,Packing,Delivery : Karyawan akan mensosialisasikan dengan tepat waktu karena ada batasan-batasan waktunya.

6) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada rekan kerja baru?

Kitchen, Packing, Delivery : Karyawan akan memotivasi karyawan baru tersebut agar bisa cepat mengetahui dan menguasai pekerjaan yang akan diambil.

j. Tanggung jawab

7) Apakah perusahaan memberikan sarana guna menunjang operasional? Sebutkan.

Kitchen : Ada, alat-alat yang dipakaimemasak, seragam, gedung yang memenuhi standard untuk karyawan bekerja

Packing : Tentu saja, perusahaan melengkapi bagian packing dengan alat-alat pengemasan yang modern serta ketersediaan dus-dus kemasan untuk kue

Delivery : Ya perusahaan memiliki armada pengiriman (truck), dan box-box tempat penyimpanan makanan

8) Bentuk tanggung jawab apa yang karyawan telah lakukan guna menjaga inventaris perusahaan?

Kitchen, Packing, Delivery: Karyawan harus bisa menjaga dan merawat.

9) Bagaimanakah usaha karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan?

Kitchen, Packing, Delivery: Karyawan menjalankan tugas disertai tanggung jawab terhadap perusahaan.

10) Tanggung jawab seperti apa yang karyawan lakukan untuk hasil kerja?

Kitchen : Menjaga kebersihan dan kualitasrasa makanan yang sesuai standard

Packing : Tanggung jawab bagian ini tentang kerapian, ketepatan waktu dan kebersihan.

Delivery : Tepat waktu, pengiriman yang ke tujuan yang tepat dan jumlah *quantity* yang tepat.

11) Apakah karyawan selalu termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu? Mengapa.

Kitchen,Packing,Delivery: Iya, motivasi pasti ada untuk memberikan kepuasan kepada *customer* untuk menghindari *complain* yang terjadi.

12) Adakah apresiasi perusahaan terhadap ketepatan waktu tersebut? Seperti apa.

Kitchen,Packing,Delivery : Perusahaan akan memberikan kenaikan gaji serta bonus.

HARI LIBUR KEAGAMAAN

3) Bagaimana strategi perusahaan terkait dengan libur keagamaan bagi karyawan?

Kalau selain Hari Raya Nyepi, misalnya : ngaben, idul fitri, natal dan lain-lain, perusahaan sudah bisa mengatasinya. karena karyawan diletakkan di setiap bagian sebanyak 2 orang untuk mengantisipasi karyawan yang ijin atau untuk keluar tiba-tiba

4) Bagaimana strategi perusahaan dalam mengantisipasi hari libur Nyepi?

Perusahaan libur sehari penuh dan tidak ada aktivitas operasional perusahaan, karena Pemerintah daerah mewajibkan untuk meliburka segala aktivitas, untuk menghormati umat Hindu dalam menjalankan ibadah Nyepi. Sehingga perusahaan tidak memiliki masalah dengan order dari maskapai, karena memang pada saat Nyepi penerbangan di Bali juga di tutup.

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

(Informan 2 : Bagian HRD)

KINERJA KARYAWAN

a. Kesetiaan

- 1) Apakah kesetiaan terhadap perusahaan dianggap penting oleh karyawan?Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery: Sangat penting, karena dengan kesetiaan kita bisa mengabdikan di perusahaan.

- 2) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan karyawan ketika bekerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Dengan menunjukkan kemampuan terbaiknya dalam bekerja

- 3) Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan ketika diluar kerja?

Kitchen,Packing,Delivery: Apabila perusahaan membutuhkan bantuan yang sangat mendadak maka karyawan akan bersedia misalnya dengan ditelpon diluar jam kerja.

- 4) Apa yang menjadi indikator perusahaan dalam kesetiaan tersebut?

Kitchen,Packing,Delivery:

- Karyawan harus bekerja dengan baik dengan mengikuti standard yang ada di perusahaan.
- Tepat dalam bekerja
- Memakai atribut yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- 5) Faktor apakah yang menjadikan motivasi karyawan untuk setia terhadap perusahaan?

Kitchen,Packing,Delivery: Gaji yang pantas, tunjangan yang sesuai.

- 6) Apakah ada apresiasi dari perusahaan dalam hal ini? Sebutkan.

Kitchen,Packing,Delivery: Ada, memberikan gaji sesuai dengan jabatan, apabila bekerja lebih dari ketentuan maka diberikan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan dan kecelakaan dalam bekerja.

b. Kejujuran

- 1) Bagi karyawan seberapa pentingkah peran customer?

Kitchen, Packing, Delivery : Sangat penting karena dari customer, perusahaan mendapatkan profit.

- 2) Bagaimanakah respon dan tindakan karyawan apabila ada pertanyaan mengenai produk serta kritik/komplain dari konsumen?

Kitchen & Packing : Karyawan akan menerima komplain tersebut sebagai evaluasi dalam bekerja.

Delivery : Kita biasanya menerima komplain tersebut secara tertulis dan laporkan ke perusahaan untuk bersama-sama dicarikan solusi

- 3) Bagaimanakah hubungan sesama karyawan?

Kitchen, Packing, Delivery : Hubungannya baik, karena saling mengkomunikasikan satu sama lain.

- 4) Bagaimanakah keterbukaan karyawan masalah pekerjaan dengan rekan kerja?

Kitchen, Packing, Delivery : Sesama karyawan seringkali bertukar informasi apabila ada masalah dalam pekerjaannya

c. Kedisiplinan

- 1) Apakah karyawan pernah meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja? Jelaskan.

Kitchen : Pernah, di bagian kitchen kadang mereka meninggalkan karena sedang bekerja seharusnya di saat jam kerja.

Packing & Delivery : Belum pernah terjadi

- 2) Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada saat bekerja?

Kitchen, Packing, Delivery : Iya, apabila tidak berhalangan karyawan selalu datang tepat waktunya

- 3) Seberapa besar keinginan karyawan untuk selalu masuk kerja?

Kitchen, Packing, Delivery : Keinginan mereka besar untuk selalu masuk kerja karena rasa tanggung jawab kerja.

- 4) Apa yang menjadi motivasi karyawan untuk selalu masuk kerja?

Kitchen, Packing, Delivery :

- karena gaji
- karena setiap tahun dipilih karyawan terbaik (*employee of the year*).

5) Apakah karyawan pernah tidak masuk kerja sesuai waktu yang ditetapkan perusahaan? Jelaskan.

Kitchen, Packing, Delivery : Ya pasti ada, keterlambatan biasanya adalah masalah dalam saat perjalanan, misalnya macet atau ban bocor

6) Bagaimana respon perusahaan ketika ada karyawan melakukan hal tersebut?

Kitchen, Packing, Delivery : Prosedur keterlambatan karyawan yaitu dengan meminta penjelasan alasan tertulis.

7) Apakah ada inisiatif dari karyawan pribadi untuk berusaha manajemen waktu kerja terkait hal tersebut? Jelaskan.

Kitchen, Packing, Delivery : Inisiatifnya dengan mengatur jam berangkat kerja agar tidak terlambat

8) Bagaimanakah kiat karyawan untuk selalu mematuhi peraturan perusahaan?

Kitchen, Packing, Delivery : Mentaati segala peraturan di perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab karyawan

9) Sebutkan bentuk pelanggaran yang terjadi di perusahaan?

Kitchen : Beberapa pelanggaran pernah terjadi di bagian *kitchen*, utamanya gagal produksi

Packing : Di bagian ini, pernah seorang karyawan mendapat surat peringatan ketiga (terakhir) karena alasan yang tidak benar pada saat tidak masuk kerja

Delivery : Pelanggaran karyawan pernah ketiduran pada bagian *delivery*, sehingga mendapat surat peringatan

10) Bentuk sanksi apa yang diberikan perusahaan?

Kitchen, Packing, Delivery : Perusahaan akan memberikan kesempatan lagi karyawan untuk bekerja dengan diberikan surat peringatan (SP), dengan maksud pemberian surat peringatan (SP) agar tidak terulang lagi kesalahan.

d. Kreativitas

- 1) Bagaimanakah usaha dari karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan?

Kitchen : Apabila ada waktu berusaha untuk mencoba sesuatu hal (resep masakan / kue) yang baru.

Packing & Delivery : Sejauh ini, antar karyawan berdiskusi untuk menambah pengetahuan

- 2) Apakah karyawan selalu berkeinginan untuk memberikan ide kreatif untuk kemajuan produk? Jelaskan.

Kitchen : Ada, misalnya untuk model kue/roti supaya roti supaya tidak monoton hanya bentuk/modelnya.

Packing & Delivery : Karyawan selama ini bekerja atas dasar ketentuan perusahaan, belum pernah ada masukan ide

- 3) Apa yang diberikan perusahaan untuk menunjang hal tersebut?

Kitchen : Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk mendukung upaya kreatif karyawan tersebut.

Packing & Delivery :-

e. Kerja sama

- 1) Bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja secara tim?

Kitchen & Packing : Bagian ini memang membutuhkan kerja tim yang kompak, satu sama lain saling membutuhkan, dan karyawan telah membuktikan hal tersebut.

Delivery : Karyawan mampu untuk bekerja secara tim, karena tiap bagian dibagi menjadi beberapa grup.

- 2) Bagaimanakah usaha karyawan untuk dapat bekerja baik dalam tim?

Kitchen, Packing, Delivery : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling menghormati.

- 3) Bentuk komunikasi seperti apa yang diterapkan karyawan kepada sesama rekan kerja dalam tim?

Kitchen, Packing, Delivery : Selama ini komunikasi terbentuk dengan sendirinya tanpa ada aturan perusahaan, antar karyawan dalam tim saling memberikan masukan

4) Bagaimana hubungan tiap-tiap karyawan dengan atasan?

Kitchen,Packing,Delivery : Komunikasi atasan dan karyawan terjalin baik

f. Kepemimpinan

1) Sikap seperti apa yang karyawan tunjukkan untuk dapat dihormati sesama rekan kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Saling menghargai sesama karyawan

2) Bentuk motivasi dan dukungan apa yang karyawan berikan kepada sesama rekan kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Karyawan yang lebih pengalaman akan membimbing karyawan yang baru

3) Apakah ada karyawan yang ingin menjadi leader dalam tim untuk membimbing bekerja lebih inovatif? Mengapa.

Kitchen,Packing,Delivery : Perusahaan sudah menunjuk leader atau supervisor untuk bertanggung jawab.

g. Kepribadian

1) Seberapa pentingkah penampilan menurut karyawan?

Kitchen,Packing,Delivery : Bagi karyawan penting, karena karyawan dituntut untuk memakai seragam yang telah diberikan.

2) Sikap seperti apa yang karyawan tampilkan ketika bekerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Sikap mematuhi peraturan, menjaga kebersihan, tepat waktu dalam bekerja, mengikuti *standard* kerja yang ditetapkan perusahaan.

3) Bagaimana interaksi karyawan terhadap *customer*?

Kitchen & Packing : Interaksi dengan konsumen tidak pernah terjadi

Delivery : Saling memahami produk yang dijual-beli, dan sikap ramah pada saat berinteraksi.

4) Bagaimana usaha yang karyawan lakukan untuk memuaskan *customer*?

Kitchen : Terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap menu masakan/kue.

Packing : Memastikan barang sesuai dengan permintaan konsumen

Delivery :Usaha karyawan adalah menjaga kepercayaan konsumen dengan pengiriman sesuai pesanan dan waktu yang dijadwalkan

h. Prakarsa

- 1) Bagaimana inisiatif karyawan untuk dapat memiliki kualitas kerja yang lebih?

Kitchen,Packing,Delivery : Mau belajar kepada karyawan yang lebih menguasai bidang tersebut.

- 2) Apa motivasi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja?

Kitchen,Packing,Delivery : Jabatan dan bonus bulanan.

- 3) Ketika ada masalah dalam pekerjaan, apakah karyawan merasa dapat dengan cepat mengambil kesimpulan?

Kitchen,Packing,Delivery : Tidak, karena memerlukan waktu untuk mencari akar permasalahan dan keputusan penyelesaian ada pada keputusan atasan.

i. Kecakapan

- 1) Apakah karyawan termotivasi untuk segera beradaptasi dengan lingkungan baru? Jelaskan.

Kitchen,Packing,Delivery : Iya, karena mereka memiliki keinginan untuk menguasai pekerjaan yang mereka inginkan.

- 2) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada tugas baru?

Kitchen,Packing,Delivery : Berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.

- 3) Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada rekan kerja baru?

Kitchen,Packing,Delivery : Memotivasi karyawan baru tersebut untuk cepat memahami pekerjaannya.

j. Tanggung jawab

- 1) Apakah perusahaan memberikan sarana guna menunjang operasional? Sebutkan.

Kitchen : Iya, peralatan memasak, dapur yang bagus, baju memasak, kerja.

Packing : Ya, mesin packing yang serba otomatis.

Delivery : Ya benar, truk pengiriman dan *trolley*, serta box makanan

- 2) Bentuk tanggung jawab apa yang karyawan telah lakukan guna menjaga inventaris perusahaan?

Kitchen,Packing,Delivery : Dengan *maintenance* setiap hari.

- 3) Bagaimanakah usaha karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan?

Kitchen,Packing,Delivery : Dikerjakan dengan rasa tanggung jawab.

- 4) Tanggung jawab seperti apa yang karyawan lakukan untuk hasil kerja?

Kitchen : Kebersihan, kualitas dan rasa makan.

Packing : -

Delivery : Tepat waktu, pengiriman ke tujuan yang tepat .

- 5) Apakah karyawan selalu termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu? Mengapa.

Kitchen,Packing,Delivery : Untuk menghindari keterlambatan pengiriman dan pekerjaan tidak menumpuk.

- 6) Adakah apresiasi perusahaan terhadap ketepatan waktu tersebut? Seperti apa.

Kitchen,Packing,Delivery : Ada kenaikan gaji dan bonus.

HARI LIBUR KEAGAMAAN

- 1) Bagaimana strategi perusahaan terkait dengan libur keagamaan bagi karyawan?

Jawab :

Strategi perusahaan dalam mengatasi libur keagamaan yaitu mengatur komposisi karyawan, sekarang komposisi agama karyawan adalah Hindu 40%, Kristen 30%, dan Islam 30%, agar jumlah karyawan tidak berkurang banyak saat hari raya berlangsung. Selain itu juga mengantisipasi dengan melebihkan jumlah karyawan pada masing-masing bagian, sehingga perusahaan tidak khawatir dengan kekurangan karyawan yang mengakibatkan aktivitas operasional terganggu.

- 2) Bagaimana strategi perusahaan dalam mengantisipasi hari libur Nyepi?

Jawab :

Pemerintah provinsi Bali membuat peraturan libur total untuk segala macam kegiatan perdagangan dan usaha saat hari raya Nyepi, termasuk penerbangan dari atau menuju Bali pada saat itu tidak diperbolehkan

beroperasi. Sehingga perusahaan ikut libur juga dengan adanya ketentuan tersebut.

Lampiran 3 : Hasil Observasi

Hasil Observasi

A. Bagian Kitchen & Bakery

a. Gambaran Umum

- Jumlah karyawan Bagian *kitchen* sebanyak 7 orang & *bakery* 7 orang
- Karyawan bagian *kitchen* dan *bakery* memiliki variasi menu yang banyak, hal ini memang menjadi tuntutan mengingat selera konsumen bermacam-macam, karyawan berinisiatif untuk berkreasi menciptakan model kue atau varian menu-menu baru sendiri.
- Kerjasama dalam tim terlihat dalam bagian ini, antar karyawan memegang peranan penting dan saling membantu satu dengan yang lain

b. Alur kerja :

1. Memeriksa order produksi.
2. Mengatur jadwal produksi.
3. Mengatur karyawan untuk kelangsungan proses Produksi.
4. Menghitung jumlah bahan baku sesuai yang harus diproduksi.
5. Mengendalikan bahan baku dan bahan pendukung untuk proses Produksi.
6. Mempersiapkan peralatan untuk produksi.
7. Memeriksa pekerjaan karyawan, mendisiplin karyawan dan memastikan bahwa cara produksi sudah sesuai standard, prosedur dan aturan-aturan kebersihan personil yang ditetapkan.
8. Menyelesaikan proses produksi sesuai jadwal dan spesifikasi yang diminta.
9. Memastikan barang jadi yang keluar dari produksi ke bagian gudang telah ditandai/ diidentifikasi dengan benar.
10. Memastikan barang yang hendak dikirim ke pelanggan sudah memenuhi spesifikasi yang diminta.
11. Setelah selesai produksi, menghitung balik jumlah bahan baku yang

terpakai.

c. Koordinasi

1. General Manager : mengenai status hasil Produksi terhadap Jadwal Produksi.
2. Bagian Teknik : tentang keadaan mesin Produksi.
3. Bagian QC : untuk mengendalikan mutu hasil Produksi.
4. Bagian Preset : untuk jumlah hasil Produksi Barang Jadi.

d. Foto dokumentasi

- Foto 1 : AKTIVITAS KARYAWAN



Uraian/Keterangan :

- Karyawan bagian *kitchen* dan *bakery* pada saat bekerja menggunakan seragam khusus lengkap dengan penutup rambut dan sarung tangan untuk menjaga kebersihan makanan dan kue produksi perusahaan.

- Foto 2 : PERALATAN UTAMA





Uraian/Keterangan :

- Perusahaan memfasilitasi dengan peralatan memasak yang lengkap dan modern, sehingga dapat menunjang kegiatan operasional produksi bagian *kitchen* dan *bakery*

B. Bagian *Packing (Preset)*

a. Gambaran Umum

- Jumlah karyawan Bagian *Packing (Preset)* sebanyak 11 orang
- Penyimpanan kemasan pembungkus makanan di simpan di gudang
- Ketelitian dalam bagian *packing* sangat dibutuhkan, yaitu pada saat pengemasan makanan ke tempatnya dan ketelitian dalam menghitung jumlah (kuantitas) order

b. Alur kerja :

1. Memeriksa *order* produksi *Preset*,
2. Menghitung barang dan jumlah yang harus dikemas.
3. Mempersiapkan barang-barang yang akan dikemas.
4. Mengatur karyawan untuk kelangsungan proses *Preset*.
5. Mengatur jadwal *Preset*
6. Memeriksa pekerjaan karyawan *Preset*, mendisiplin karyawan dan memastikan bahwa cara produksi sudah sesuai *standard*, prosedur dan aturan-aturan kebersihan personil yang ditetapkan.

7. Menyelesaikan proses *Preset* sesuai jadwal dan spesifikasi yang diminta.
8. Memastikan barang jadi yang keluar dari preset ke bagian gudang telah ditandai diidentifikasi dengan benar.
9. Memastikan barang yang hendak dikirim ke pelanggan sudah memenuhi spesifikasi yang diminta.

c. Koordinasi

1. General Manager : status hasil *Preset* terhadap Jadwal Produksi.
2. Bagian Teknik : tentang keadaan mesin *Preset*.
3. Bagian *QC* : mengendalikan mutu hasil *Preset*.
4. Bagian *handling* : untuk jumlah hasil *Preset*.

d. Foto dokumentasi

- Foto 1 : AKTIVITAS KARYAWAN



Uraian/Keterangan :

- Karyawan di bagian *packing* tidak bekerja secara tim, akan tetapi memiliki tugas masing-masing, misal pada saat menerima order maka sebagian melakukan *packing* terhadap masakan hasil olahan bagian *kitchen*, sebagian lagi mengerjakan *packing bakery*

- Foto 2 : PERALATAN



Uraian/Keterangan :

- Untuk roti/kue, *standart* kemasan menggunakan plastik dan dikerjakan mesin, sedangkan untuk makanan menggunakan piring dari *aluminium foil*, setelah di kemas semua di masukan ke dalam *trolley*.

C. Bagian *Delivery (Handling)*

a. Gambaran Umum

- Jumlah karyawan bagian *Delivery (Handling)* sebanyak 6 orang
- Karyawan *delivery* di bagi menjadi 3 grup, masing-masing berisi 2 orang terdiri atas *driver* dan *kenek*
- Lama waktu pengiriman, perjalanan ke airport sekitar 15 menit, pelaporan setelah mengirim berupa *catering slip* yang sudah di tanda tangani pramugari yang menerima.

b. Alur kerja :

1. Mempersiapkan dan memeriksa barang-barang yang akan dikirim.
2. Mengatur karyawan untuk kelangsungan proses *handling*.
3. Mengatur jadwal Pengiriman, jenis dan jumlah kendaraan.
4. Memeriksa kondisi kendaraan maupun keranjang dan troli agar tetap dalam kondisi bersih.
5. Memeriksa pekerjaan karyawan *Handling*, mendisiplin karyawan dan

memastikan bahwa cara *Handling* sudah sesuai *standard*, prosedur dan aturan-aturan kebersihan personil yang ditetapkan.

6. Memastikan barang jadi yang dikirim ke *customer* telah ditandai/diidentifikasi dengan benar.
7. Memastikan barang yang hendak dikirim ke pelanggan sudah memenuhi spesifikasi yang diminta.
8. Mencatat perubahan order dan informasi penting dari *customer*
9. Mencatat saran, masukan dan keluhan *customer*

c. Koordinasi

1. *General Manager* : status hasil *handling* terhadap jadwal produksi, mencatat saran/masukan dan keluhan *customer*.
2. Bagian Teknik : keadaan kendaraan.
3. Bagian *QC* : ketidaksesuaian atau keluhan dari pelanggan.
4. *Crew* penerbangan dan pihak terkait : menjalin hubungan baik dengan selama proses pengiriman.
5. Bagian Admin : perubahan order dan informasi penting dari *customer*

d. Foto dokumentasi

- Foto 1 : PERALATAN



Uraian/Keterangan :

- Jenis kendaraan toyota dyna yang sudah dirakit khusus untuk catering penerbangan sehingga menjadi loader yang langsung naik ke pesawat. Kendaraan ini dilengkapi dengan Refry Box, Pengangkat *body* dengan *Hydraulic sistem* untuk mengangkat *body* supaya sampai ke badan pesawat.

Foto 2 : SERTIFIKAT



Uraian/Keterangan :

- Sertifikat seminar penanganan dan pengangkutan *dangerous goods* dan *kargo* pesawat oleh Departemen Perhubungan (2009)

D. ALUR PROSES OPERASIONAL KETIGA BAGIAN

Proses kerja *kitchen* berawal info *order* dari bagian *packing* (*preset*), bagian *preset* mendapat *order* dari *marketing*, cara ordernya menggunakan surat SPK, kemudian setelah bagian *kitchen* dan *bakery* selesai produksi, dilanjutnya pengemasan (*packing*) oleh bagian *preset*, setelah itu di serahkan ke bagian *delivery*.

Bagian *delivery* menjalankan prosedur pengecekan barang *order* sebelum pengiriman ke konsumen, pengiriman disertai *Delivery Order* sebagai bukti dokumen jumlah dan jenis barang yang dibawa, misalkan hari ini membawa 45 kotak untuk pesawat merpati, biasanya perusahaan membawa 60 kotak, mungkin ada penumpang susulan, bagian *delivery* juga dibekali *Catering Slip* sebagai bukti dokumen berapa kotak yang naik ke pesawat yang di tanda tangani pramugarinya.

Untuk proses pembayaran *catering* itu tergantung kontrak, biasanya sekitar 2-3 bulan baru di bayarkan dan langsung di *transfer* ke rekening perusahaan.

Lampiran 4 : Triangulasi Data

Triangulasi Data Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	KITCHEN	PACKING	DELIVERY	KETERANGAN
a. Kesetiaan					
1	Apakah kesetiaan terhadap perusahaan dianggap penting oleh karyawan? Jelaskan.	<p>Informan 1 :</p> <p>Penting, apabila karyawan memiliki sifat kesetiaan maka karyawan tersebut dapat mengabdikan kepada perusahaan tersebut.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Sangat penting, karena dengan kesetiaan kita bisa mengabdikan di perusahaan.</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Penting, apabila karyawan memiliki sifat kesetiaan maka karyawan tersebut dapat mengabdikan kepada perusahaan tersebut.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Sangat penting, karena dengan kesetiaan kita bisa mengabdikan di perusahaan.</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Penting, apabila karyawan memiliki sifat kesetiaan maka karyawan tersebut dapat mengabdikan kepada perusahaan tersebut.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Sangat penting, karena dengan kesetiaan kita bisa mengabdikan di perusahaan.</p>	Valid
2	Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan karyawan ketika	<p>Informan 1 :</p> <p>Kalau dengan kesetiaan maka karyawan dapat menunjukkan kemampuan yang dimiliki dalam bekerja, berdisiplin juga dalam bekerja, menjadikan</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Kalau dengan kesetiaan maka karyawan dapat menunjukkan kemampuan yang dimiliki dalam bekerja, berdisiplin juga dalam bekerja,</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Menunjukkan sikap yang profesional dihadapan konsumen pada saat pengiriman catering</p> <p>Informan 2 :</p>	Valid

	bekerja?	<p>karyawan lebih bertanggung jawab.</p> <p>Informan 2 : Dengan menunjukkan kemampuannya dalam bekerja</p>	<p>menjadikan karyawan lebih bertanggung jawab.</p> <p>Informan 2 : Dengan menunjukkan kemampuannya dalam bekerja</p>	<p>Dengan menunjukkan kemampuannya dalam bekerja</p>	
3	<p>Bagaimanakah bentuk kesetiaan karyawan terhadap perusahaan yang ditunjukkan ketika diluar kerja?</p>	<p>Informan 1 : Dengan menjaga nama baik perusahaan seperti misalnya tidak membicarakan keburukan perusahaan kepada orang yang tidak berkepentingan.</p> <p>Informan 2 : Apabila perusahaan membutuhkan bantuan yang sangat mendadak maka karyawan akan bersedia misalnya dengan ditelpon diluar jam kerja.</p>	<p>Informan 1 : Dengan menjaga nama baik perusahaan seperti misalnya tidak membicarakan keburukan perusahaan kepada orang yang tidak berkepentingan.</p> <p>Informan 2 : Apabila perusahaan membutuhkan bantuan yang sangat mendadak maka karyawan akan bersedia misalnya dengan ditelpon diluar jam kerja.</p>	<p>Informan 1 : Dengan menjaga nama baik perusahaan seperti misalnya t tidak membicarakan keburukan perusahaan kepada orang yang tidak berkepentingan.</p> <p>Informan 2 : Apabila perusahaan membutuhkan bantuan yang sangat mendadak maka karyawan akan bersedia misalnya dengan ditelpon diluar jam kerja.</p>	Valid

4	Apa yang menjadi indikator perusahaan dalam kesetiaan tersebut?	<p>Informan 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan merasa betah bekerja di perusahaan • Taat dan patuh terhadap segala peraturan perusahaan • Mampu melaksanakan pekerja dengan baik <p>Informan 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan harus bekerja dengan baik dengan mengikuti standard yang ada di perusahaan. • Tepat dalam bekerja • Memakai atribut yang telah ditetapkan oleh perusahaan. 	<p>Informan 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan merasa betah bekerja di perusahaan • Taat dan patuh terhadap segala peraturan perusahaan • Mampu melaksanakan pekerja dengan baik <p>Informan 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan harus bekerja dengan baik dengan mengikuti standard yang ada di perusahaan. • Tepat dalam bekerja • Memakai atribut yang telah ditetapkan oleh perusahaan. 	<p>Informan 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan merasa betah bekerja di perusahaan • Taat dan patuh terhadap segala peraturan perusahaan • Mampu melaksanakan pekerja dengan baik <p>Informan 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Karyawan harus bekerja dengan baik dengan mengikuti standard yang ada di perusahaan. • Tepat dalam bekerja • Memakai atribut yang telah ditetapkan oleh perusahaan. 	Valid
---	---	--	--	--	-------

5	Faktor apakah yang menjadikan motivasi karyawan untuk setia terhadap perusahaan?	<p>Informan 1 : Yang pastinya apabila kita menjadi karyawan yang pertama adalah gaji dan tunjangan yang sesuai dengan kerja kita juga.</p> <p>Informan 2 : Gaji yang pantas, tunjangan yang sesuai.</p>	<p>Informan 1 : Yang pastinya apabila kita menjadi karyawan yang pertama adalah gaji dan tunjangan yang sesuai dengan kerja kita juga.</p> <p>Informan 2 : Gaji yang pantas, tunjangan yang sesuai.</p>	<p>Informan 1 : Yang pastinya apabila kita menjadi karyawan yang pertama adalah gaji dan tunjangan yang sesuai dengan kerja kita juga.</p> <p>Informan 2 : Gaji yang pantas, tunjangan yang sesuai.</p>	Valid
6	Apakah ada apresiasi dari perusahaan dalam hal ini? Sebutkan.	<p>Informan 1 : Pastinya ada, memberikan gaji yang sesuai dengan jabatan dan apabila bekerja lebih dari ketentuan maka akan mendapatkan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan</p>	<p>Informan 1 : Pastinya ada, memberikan gaji yang sesuai dengan jabatan dan apabila bekerja lebih dari ketentuan maka akan mendapatkan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan istilahnya asuransi kecelakaan dalam bekerja</p>	<p>Informan 1 : Pastinya ada, memberikan gaji yang sesuai dengan jabatan dan apabila bekerja lebih dari ketentuan maka akan mendapatkan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan istilahnya asuransi kecelakaan dalam bekerja</p>	Valid

	<p>istilahnya asuransi kecelakaan dalam bekerja juga ada.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Ada, memberikan gaji sesuai dengan jabatan, apabila bekerja lebih dari ketentuan maka diberikan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan dan kecelakaan dalam bekerja.</p>	<p>juga ada.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Ada, memberikan gaji sesuai dengan jabatan, apabila bekerja lebih dari ketentuan maka diberikan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan dan kecelakaan dalam bekerja.</p>	<p>juga ada.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Ada, memberikan gaji sesuai dengan jabatan, apabila bekerja lebih dari ketentuan maka diberikan uang lembur, mendapatkan tunjangan kesehatan dan kecelakaan dalam bekerja.</p>	
--	---	--	--	--

b. Kejujuran					
1	Bagi karyawan seberapa pentingkah peran customer?	<p>Informan 1 : Peran customer cukup penting karena customer itu memberikan profit / income kepada perusahaan.</p> <p>Informan 2 : Sangat penting karena dari customer, perusahaan mendapatkan profit.</p>	<p>Informan 1 : Peran customer cukup penting karena customer itu memberikan profit / income kepada perusahaan.</p> <p>Informan 2 : Sangat penting karena dari customer, perusahaan mendapatkan profit.</p>	<p>Informan 1 : Peran customer cukup penting karena customer itu memberikan profit / income kepada perusahaan.</p> <p>Informan 2 : Sangat penting karena dari customer, perusahaan mendapatkan profit.</p>	Valid
2	Bagaimanakah respon dan tindakan karyawan apabila ada komplain dari konsumen?	<p>Informan 1 : Ketika ada komplain dari konsumen, karyawan ikut serta dalam musyawarah yang diadakan perusahaan</p> <p>Informan 2 : Karyawan akan</p>	<p>Informan 1 : Ketika ada komplain dari konsumen, karyawan ikut serta dalam musyawarah yang diadakan perusahaan</p> <p>Informan 2 : Karyawan akan menerima komplain tersebut sebagai</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan menerima respon tersebut secara tertulis dan melaporkannya ke perusahaan.</p> <p>Informan 2 : Kita biasanya menerima komplain tersebut secara</p>	Valid

		menerima komplain tersebut sebagai evaluasi dalam bekerja	evaluasi dalam bekerja	tertulis dan laporkan ke perusahaan untuk bersama-sama dicarikan solusi	
3	Bagaimanakah hubungan sesama karyawan?	Informan 1 : Hubungan karyawan terjalin sangat baik karena karyawan saling berkomunikasi antar satu sama lain dan apabila ada masalah ikut bekerja sama. Informan 2 : Hubungannya baik, karena saling mengkomunikasikan satu sama lain.	Informan 1 : Hubungan karyawan terjalin sangat baik karena karyawan saling berkomunikasi antar satu sama lain dan apabila ada masalah ikut bekerja sama. Informan 2 : Hubungannya baik, karena saling mengkomunikasikan satu sama lain.	Informan 1 : Hubungan karyawan terjalin sangat baik karena karyawan saling berkomunikasi antar satu sama lain dan apabila ada masalah ikut bekerja sama. Informan 2 : Hubungannya baik, karena saling mengkomunikasikan satu sama lain.	Valid
4	Bagaimanakah keterbukaan karyawan masalah pekerjaan dengan rekan kerja?	Informan 1 : Karyawan saling memberitahukan masalah pekerjaan yang di handle.	Informan 1 : Karyawan saling memberitahukan masalah pekerjaan yang di handle.	Informan 1 : Karyawan saling memberitahukan masalah pekerjaan yang di handle.	Valid

		Informan 2 : Sesama karyawan seringkali bertukar informasi apabila ada masalah dalam pekerjaannya	Informan 2 : Sesama karyawan seringkali bertukar informasi apabila ada masalah dalam pekerjaannya	Informan 2 : Sesama karyawan seringkali bertukar informasi apabila ada masalah dalam pekerjaannya	
c. Kedisiplinan					
1	Apakah karyawan pernah meninggalkan tempat kerja pada saat jam kerja? Jelaskan.	Informan 1 : Pernah, misalnya bagian kitchen yang pergi membolos atau pada saat kerja keluar sebentar pergi merokok. Informan 2 : Pernah, di bagian kitchen kadang mereka meninggalkan karena sedang bekerja seharusnya di saat jam kerja.	Informan 1 : Tidak pernah Informan 2 : Belum pernah terjadi	Informan 1 : Tidak pernah Informan 2 : Belum pernah terjadi	Valid

2	Apakah karyawan selalu datang tepat waktu pada saat bekerja?	<p>Informan 1 : Iya karena di dalam perusahaan ada absen sidik jarinya.</p> <p>Informan 2 : Iya, apabila tidak berhalangan karyawan selalu datang tepat waktunya</p>	<p>Informan 1 : Iya karena di dalam perusahaan ada absen sidik jarinya.</p> <p>Informan 2 : Iya, apabila tidak berhalangan karyawan selalu datang tepat waktunya</p>	<p>Informan 1 : Iya karena di dalam perusahaan ada absen sidik jarinya.</p> <p>Informan 2 : Iya, apabila tidak berhalangan karyawan selalu datang tepat waktunya</p>	Valid
3	Seberapa besar keinginan karyawan untuk selalu masuk kerja?	<p>Informan 1 : Karena setiap karyawan memiliki tanggung jawab maka karyawan memiliki keinginan yang cukup besar.</p> <p>Informan 2 : Keinginan mereka besar untuk selalu masuk kerja karena rasa tanggung jawab kerja.</p>	<p>Informan 1 : Karena setiap karyawan memiliki tanggung jawab maka karyawan memiliki keinginan yang cukup besar.</p> <p>Informan 2 : Keinginan mereka besar untuk selalu masuk kerja karena rasa tanggung jawab kerja.</p>	<p>Informan 1 : Karena setiap karyawan memiliki tanggung jawab maka karyawan memiliki keinginan yang cukup besar.</p> <p>Informan 2 : Keinginan mereka besar untuk selalu masuk kerja karena rasa tanggung jawab kerja.</p>	Valid

4	<p>Apa yang menjadi motivasi karyawan untuk selalu masuk kerja?</p>	<p>Informan 1 : Yang menjadi motivasi pertama perusahaan adalah tanggung jawab dan setiap tahun perusahaan akan memilih karyawan terbaik.</p> <p>Informan 2 : <ul style="list-style-type: none"> • karena gaji • karena setiap tahun dipilih karyawan terbaik (<i>employee of the year</i>). </p>	<p>Informan 1 : Yang menjadi motivasi pertama perusahaan adalah tanggung jawab dan setiap tahun perusahaan akan memilih karyawan terbaik.</p> <p>Informan 2 : <ul style="list-style-type: none"> • karena gaji • karena setiap tahun dipilih karyawan terbaik (<i>employee of the year</i>). </p>	<p>Informan 1 : Yang menjadi motivasi pertama perusahaan adalah tanggung jawab dan setiap tahun perusahaan akan memilih karyawan terbaik.</p> <p>Informan 2 : <ul style="list-style-type: none"> • karena gaji • karena setiap tahun dipilih karyawan terbaik (<i>employee of the year</i>). </p>	Valid
5	<p>Apakah karyawan pernah masuk kerja tidak sesuai waktu yang ditetapkan perusahaan? Jelaskan.</p>	<p>Informan 1 : Pernah, apabila ada masalah dalam menuju kantor misalnya saja ban bocor, cuaca yang ekstrim seperti hujan dan bisa juga karena macet.</p> <p>Informan 2 :</p>	<p>Informan 1 : Pernah, apabila ada masalah dalam menuju kantor misalnya saja ban bocor, cuaca yang ekstrim seperti hujan dan bisa juga karena macet.</p> <p>Informan 2 :</p>	<p>Informan 1 : Pernah, apabila ada masalah dalam menuju kantor misalnya saja ban bocor, cuaca yang ekstrim seperti hujan dan bisa juga karena macet.</p> <p>Informan 2 :</p>	Valid

		Ya pasti ada, keterlambatan biasanya adalah masalah dalam saat perjalanan, misalnya macet atau ban bocor	Ya pasti ada, keterlambatan biasanya adalah masalah dalam saat perjalanan, misalnya macet atau ban bocor	Ya pasti ada, keterlambatan biasanya adalah masalah dalam saat perjalanan, misalnya macet atau ban bocor	
6	Bagaimana respon perusahaan ketika ada karyawan melakukan hal tersebut?	Informan 1 : Perusahaan akan menanyakan kepada karyawan dan meminta kronologis secara tertulis. Informan 2 : Prosedur keterlambatan karyawan yaitu dengan meminta penjelasan alasan tertulis.	Informan 1 : Perusahaan akan menanyakan kepada karyawan dan meminta kronologis secara tertulis. Informan 2 : Prosedur keterlambatan karyawan yaitu dengan meminta penjelasan alasan tertulis.	Informan 1 : Perusahaan akan menanyakan kepada karyawan dan meminta kronologis secara tertulis. Informan 2 : Prosedur keterlambatan karyawan yaitu dengan meminta penjelasan alasan tertulis.	Valid
7	Apakah ada inisiatif dari karyawan pribadi untuk berusaha manajemen	Informan 1 : Karyawan harus bisa menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan. Informan 2 :	Informan 1 : Karyawan harus bisa menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan. Informan 2 :	Informan 1 : Karyawan harus bisa menyesuaikan dengan waktu yang telah ditetapkan.	Valid

	waktu kerja terkait hal tersebut? Jelaskan.	Inisatifnya dengan mengatur jam berangkat kerja agar tidak terlambat	Inisatifnya dengan mengatur jam berangkat kerja agar tidak terlambat	Informan 2 : Inisatifnya dengan mengatur jam berangkat kerja agar tidak terlambat	
8	Bagaimanakah kiat karyawan untuk selalu mematuhi peraturan perusahaan?	Informan 1 : Dengan menjalankan peraturan itu dengan sebaik-baiknya. Informan 2 : Mentaati segala peraturan di perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab karyawan	Informan 1 : Dengan menjalankan peraturan itu dengan sebaik-baiknya. Informan 2 : Mentaati segala peraturan di perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab karyawan	Informan 1 : Dengan menjalankan peraturan itu dengan sebaik-baiknya. Informan 2 : Mentaati segala peraturan di perusahaan sebagai bentuk tanggung jawab karyawan	Valid
9	Sebutkan bentuk pelanggaran yang terjadi di perusahaan?	Informan 1 : bentuk pelanggaran yang pernah terjadi di bagian <i>kitchen</i> ketika melakukan kegagalan dalam produksi. Informan 2 : Beberapa pelanggaran pernah terjadi di bagian	Informan I : Perusahaan mengeluarkan SP terakhir kepada salah seorang karyawan bagian <i>preset</i> karena tidak masuk kerja dengan memberikan alasan yang tidak benar. Informan 2 :	Informan 1 : Bentuk pelanggaran yang pernah terjadi di bagian <i>delivery</i> ketiduran saat pengiriman Informan 2 : Pelanggaran karyawan pernah ketiduran pada	Valid

		<i>kitchen</i> , utamanya gagal produksi	Di bagian ini, pernah seorang karyawan mendapat surat peringatan ketiga (terakhir) karena alasan yang tidak benar pada saat tidak masuk kerja	bagian delivery, sehingga mendapat surat peringatan	
10	Bentuk sanksi apa yang diberikan perusahaan?	Informan 1 : Perusahaan tidak langsung memecat karyawan yang melakukan pelanggaran tersebut, tetapi perusahaan akan memberikan surat peringatan (SP). Surat peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan diberikan sebanyak 3 kali, dan apabila peringatan sampai ketiga tidak diperhatikan, maka karyawan telah dianggap tidak mau bekerja sama lagi	Informan 1 : Perusahaan tidak langsung memecat karyawan yang melakukan pelanggaran tersebut, tetapi perusahaan akan memberikan surat peringatan (SP). Surat peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan diberikan sebanyak 3 kali, dan apabila peringatan sampai ketiga tidak diperhatikan, maka karyawan telah dianggap tidak mau bekerja sama lagi	Informan 1 : Perusahaan tidak langsung memecat karyawan yang melakukan pelanggaran tersebut, tetapi perusahaan akan memberikan surat peringatan (SP). Surat peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan diberikan sebanyak 3 kali, dan apabila peringatan sampai ketiga tidak diperhatikan, maka karyawan telah dianggap tidak mau	Valid

		dengan perusahaan Informan 2 : Perusahaan akan memberikan kesempatan lagi karyawan untuk bekerja dengan diberikan surat peringatan (SP), dengan maksud pemberian surat peringatan (SP) agar tidak terulang lagi kesalahan.	dengan perusahaan Informan 2 : Perusahaan akan memberikan kesempatan lagi karyawan untuk bekerja dengan diberikan surat peringatan (SP), dengan maksud pemberian surat peringatan (SP) agar tidak terulang lagi kesalahan.	bekerja sama lagi dengan perusahaan Informan 2 : Perusahaan akan memberikan kesempatan lagi karyawan untuk bekerja dengan diberikan surat peringatan (SP), dengan maksud pemberian surat peringatan (SP) agar tidak terulang lagi kesalahan.	
d. Kreativitas					
1	Bagaimanakah usaha dari karyawan untuk dapat meningkatkan pengetahuan?	Informan 1 : Biasanya apabila ada waktu senggang karyawan membuat resep makan yang baru atau hal-hal baru yang lainnya. Informan 2 : Apabila ada waktu berusaha untuk mencoba sesuatu hal	Informan 1 : Untuk meningkatkan kemampuan dengan belajar dari yang telah berpengalaman Informan 2 : Sejauh ini, antar karyawan berdiskusi untuk menambah	Informan 1 : Untuk meningkatkan kemampuan dengan belajar dari yang telah berpengalaman Informan 2 : Sejauh ini, antar karyawan berdiskusi untuk	Valid

		(resep masakan / kue) yang baru.	pengetahuan	menambah pengetahuan	
2	Apakah karyawan selalu berkeinginan untuk memberikan ide kreatif untuk kemajuan perusahaan? Jelaskan.	<p>Informan 1 :</p> <p>Ada, model baru untuk kue dan roti agar tidak monoton hanya bentuknya yang gitu-gitu saja. Karyawan diberikan kreatifitas seperti itu tetapi harus sepengetahuan perusahaan.</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Ada, misalnya untuk model kue/roti supaya bentuk/model roti supaya tidak monoton.</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Tidak pernah ada usulan, karena karyawan hanya menjalankan tugas sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Karyawan selama ini bekerja atas dasar ketentuan perusahaan, belum pernah ada masukan ide</p>	<p>Informan 1 :</p> <p>Tidak pernah ada usulan, karena karyawan hanya menjalankan tugas sesuai dengan tata cara yang sudah ditetapkan</p> <p>Informan 2 :</p> <p>Karyawan selama ini bekerja atas dasar ketentuan perusahaan, belum pernah ada masukan ide</p>	Valid

3	Apa yang diberikan perusahaan untuk menunjang hal tersebut?	<p>Informan 1 : Perusahaan akan menyediakan bahan-bahan yang diperlukan untuk karyawan dalam kreatifitas tersebut. Misalnya bahan-bahan kue yang diperlukan.</p> <p>Informan 2 : Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk mendukung upaya kreatif karyawan tersebut.</p>	<p>Informan 1 : -</p> <p>Informan 2: -</p>	<p>Informan 1 : -</p> <p>Informan 2: -</p>	Valid
e. Kerja sama					
1	Bagaimana kemampuan karyawan dalam bekerja secara tim?	<p>Informan 1 : Karyawan sejauh ini dapat dikatakan berhasil bekerjasama secara tim, karena adanya kerjasama akan didapat hasil yang optimal</p> <p>Informan 2 : Bagian ini memang</p>	<p>Informan 1 : Karyawan sejauh ini dapat dikatakan berhasil bekerjasama secara tim, karena adanya kerjasama akan didapat hasil yang optimal</p> <p>Informan 2 : Bagian ini memang</p>	<p>Informan 1 : Baik, perusahaan membagi tiap bagian menjadi grup agar pekerjaan karyawan bagian delivery menjadi lebih mudah.</p> <p>Informan 2 : Karyawan mampu untuk bekerja secara tim, karena tiap</p>	Valid

		membutuhkan kerja tim yang kompak, satu sama lain saling membutuhkan, dan karyawan telah membuktikan hal tersebut.	membutuhkan kerja tim yang kompak, satu sama lain saling membutuhkan, dan karyawan telah membuktikan hal tersebut.	bagian dibagi menjadi beberapa group	
2	Bagaimanakah usaha karyawan untuk dapat bekerja baik dalam tim?	Informan 1 : Menyelesaikan pekerjaan itu sebaik-baiknya dengan tepat waktu. Informan 2 : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling menghormati.	Informan 1 : Menyelesaikan pekerjaan itu sebaik-baiknya dengan tepat waktu. Informan 2 : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling menghormati.	Informan 1 : Menyelesaikan pekerjaan itu sebaik-baiknya dengan tepat waktu. Informan 2 : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan saling menghormati.	Valid
3	Bentuk komunikasi seperti apa yang diterapkan karyawan kepada sesama rekan kerja dalam tim?	Informan 1 : Komunikasinya saling mengontrol karena bekerja secara tim, mana yang sudah mana yang belum itu fungsi control sebenarnya. Informan 2 : Selama ini komunikasi terbentuk	Informan 1 : Komunikasinya saling mengontrol karena bekerja secara tim, mana yang sudah mana yang belum itu fungsi control sebenarnya. Informan 2 : Selama ini komunikasi terbentuk	Informan 1 : Komunikasinya saling mengontrol karena bekerja secara tim, mana yang sudah mana yang belum itu fungsi control sebenarnya. Informan 2 : Selama ini komunikasi	Valid

		dengan sendirinya tanpa ada aturan perusahaan, antar karyawan dalam tim saling memberikan masukan	dengan sendirinya tanpa ada aturan perusahaan, antar karyawan dalam tim saling memberikan masukan	terbentuk dengan sendirinya tanpa ada aturan perusahaan, antar karyawan dalam tim saling memberikan masukan	
4	Bagaimana hubungan tiap-tiap karyawan dengan atasan?	Informan 1 : Cukup baik karena atasan sangat kooperatif Informan 2 : Komunikasi atasan dan karyawan terjalin baik	Informan 1 : Cukup baik karena atasan sangat kooperatif Informan 2 : Komunikasi atasan dan karyawan terjalin baik	Informan 1 : Cukup baik karena atasan sangat kooperatif Informan 2 : Komunikasi atasan dan karyawan terjalin baik	Valid
f. Kepemimpinan					
1	Sikap seperti apa yang karyawan tunjukkan untuk dapat dihormati sesama rekan kerja?	Informan 1 : Karyawan harus saling menghargai satu sama lain. Informan 2 : Saling menghargai	Informan 1 : Karyawan harus saling menghargai satu sama lain. Informan 2 : Saling menghargai	Informan 1 : Karyawan harus saling menghargai satu sama lain. Informan 2 : Saling menghargai	Valid

2	Bentuk motivasi dan dukungan apa yang karyawan berikan kepada sesama rekan kerja?	<p>Informan 1 : Saling kerja sama intinya yang senior mengajari yang junior</p> <p>Informan 2 : Karyawan yang lebih pengalaman akan membimbing karyawan yang baru</p>	<p>Informan 1 : Saling kerja sama intinya yang senior mengajari yang junior</p> <p>Informan 2 : Karyawan yang lebih pengalaman akan membimbing karyawan yang baru</p>	<p>Informan 1 : Saling kerja sama intinya yang senior mengajari yang junior</p> <p>Informan 2 : Karyawan yang lebih pengalaman akan membimbing karyawan yang baru</p>	Valid
3	Apakah ada karyawan yang ingin menjadi leader dalam tim untuk membimbing bekerja lebih inovatif? Mengapa.	<p>Informan 1 : Leader telah disiapkan, jadi tidak ada karyawan yang ingin menjadi leader.</p> <p>Informan 2 : Perusahaan sudah menunjuk leader atau supervisor untuk bertanggung jawab.</p>	<p>Informan 1 : Leader telah disiapkan, jadi tidak ada karyawan yang ingin menjadi leader.</p> <p>Informan 2 : Perusahaan sudah menunjuk leader atau supervisor untuk bertanggung jawab.</p>	<p>Informan 1 : Leader telah disiapkan, jadi tidak ada karyawan yang ingin menjadi leader.</p> <p>Informan 2 : Perusahaan sudah menunjuk leader atau supervisor untuk bertanggung jawab.</p>	Valid

g. Kepribadian					
1	Seberapa pentingkah penampilan menurut karyawan ?	<p>Informan 1 : Sangat penting, karena karyawan telah dituntut perusahaan untuk memakai seragam yang telah ditentukan itu juga akan membuat karyawan terlihat lebih rapi.</p> <p>Informan 2 : Bagi karyawan penting, karena karyawan dituntut untuk memakai seragam yang telah diberikan.</p>	<p>Informan 1 : Sangat penting, karena karyawan telah dituntut perusahaan untuk memakai seragam yang telah ditentukan itu juga akan membuat karyawan terlihat lebih rapi.</p> <p>Informan 2 : Bagi karyawan penting, karena karyawan dituntut untuk memakai seragam yang telah diberikan.</p>	<p>Informan 1 : Sebagai bagian yang paling sering menemui konsumen, tentu saja penampilan dipandang sebagai hal yang sangat penting</p> <p>Informan 2 : Bagi karyawan penting, karena karyawan dituntut untuk memakai seragam yang telah diberikan.</p>	Valid

2	Sikap seperti apa yang karyawan tampilkan ketika bekerja?	<p>Informan 1 : Sikap pertama karyawan yaitu mematuhi peraturan perusahaan dulu, menjaga kebersihan, tepat waktu dalam bekerja dan mengikuti standard kerja yang</p>	<p>Informan 1 : Sikap pertama karyawan yaitu mematuhi peraturan perusahaan dulu, menjaga kebersihan, tepat waktu dalam bekerja dan mengikuti standard kerja yang</p>	<p>Informan 1 : Sikap pertama karyawan yaitu mematuhi peraturan perusahaan dulu, menjaga kebersihan, tepat waktu dalam bekerja dan mengikuti</p>	Valid
---	---	--	--	--	-------

		telah ditetapkan oleh perusahaan. Informan 2 : Sikap patuh terhadap peraturan dan menjalankan ketentuan yang berlaku di perusahaan.	telah ditetapkan oleh perusahaan. Informan 2 : Sikap patuh terhadap peraturan dan menjalankan ketentuan yang berlaku di perusahaan.	standard kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Informan 2 : Sikap patuh terhadap peraturan dan menjalankan ketentuan yang berlaku di perusahaan..	
3	Bagaimana interaksi karyawan terhadap customer?	Informan 1 : Bagian kitchen tidak pernah bertemu langsung konsumen Informan 2 : Interaksi dengan konsumen tidak pernah terjadi	Informan 1 : Bagian kitchen tidak pernah bertemu langsung konsumen Informan 2 : Interaksi dengan konsumen tidak pernah terjadi	Informan 1 : Saling memahami produk yang dijual perusahaan dan sikap ramah yang paling penting untuk <i>customer</i> . Informan 2 : Saling memahami produk yang dijual-beli, dan sikap ramah pada saat berinteraksi.	Valid
4	Bagaimana usaha yang karyawan lakukan untuk memuaskan	Informan 1 : Harus mengetahui keinginan <i>customer</i> terlebih dahulu agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik.	Informan I : Memberikan hasil kerja yang sesuai permintaan konsumen Informan II : memastikan barang sesuai dengan	Informan I: Mengupayakan agar kiriman tepat waktu dan merespon keluhan konsumen agar segera ditindaklanjuti	Valid

	customer?	Informan 2 : Terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen terhadap menu masakan/kue.	permintaan konsumen	perusahaan Informan II: Usaha karyawan adalah menjaga kepercayaan konsumen dengan pengiriman sesuai pesanan dan waktu yang dijadwalkan	
h. Prakarsa					
1	Bagaimana inisiatif karyawan untuk dapat memiliki kualitas kerja yang lebih?	Informan 1 : Karyawan mau belajar dengan karyawan yang lebih senior agar lebih bisa menguasai bidang yang dijalani. Informan 2 : Mau belajar kepada karyawan yang lebih menguasai bidang tersebut.	Informan 1 : Karyawan mau belajar dengan karyawan yang lebih senior agar lebih bisa menguasai bidang yang dijalani. Informan 2 : Mau belajar kepada karyawan yang lebih menguasai bidang tersebut.	Informan 1 : Karyawan mau belajar dengan karyawan yang lebih senior agar lebih bisa menguasai bidang yang dijalani. Informan 2 : Mau belajar kepada karyawan yang lebih menguasai bidang tersebut.	Valid
2	Apa motivasi karyawan untuk dapat	Informan 1 : Jabatan yang lebih bagus dan bonus yang lebih baik.	Informan 1 : Jabatan yang lebih bagus dan bonus yang lebih baik.	Informan 1 : Jabatan yang lebih bagus dan bonus yang lebih baik.	Valid

	meningkatkan kualitas kerja?	Informan 2 : Jabatan dan bonus bulanan.	Informan 2 : Jabatan dan bonus bulanan.	Informan 2 : Jabatan dan bonus bulanan.	
3	Ketika ada masalah dalam pekerjaan, apakah karyawan merasa dapat dengan cepat mengambil kesimpulan?	Informan 1 : Tidak, karena membutuhkan waktu untuk mencari akar permasalahannya terlebih dahulu dan keputusan penyelesaiannya pun ada pada keputusan atasan perusahaan istilahnya owner atau pemimpin itu. Informan 2 : Tidak, karena memerlukan waktu untuk mencari akar permasalahan dan keputusan penyelesaian ada pada keputusan atasan.	Informan 1 : Tidak, karena membutuhkan waktu untuk mencari akar permasalahannya terlebih dahulu dan keputusan penyelesaiannya pun ada pada keputusan atasan perusahaan istilahnya owner atau pemimpin itu. Informan 2 : Tidak, karena memerlukan waktu untuk mencari akar permasalahan dan keputusan penyelesaian ada pada keputusan atasan.	Informan 1 : Tidak, karena membutuhkan waktu untuk mencari akar permasalahannya terlebih dahulu dan keputusan penyelesaiannya pun ada pada keputusan atasan perusahaan istilahnya owner atau pemimpin itu. Informan 2 : Tidak, karena memerlukan waktu untuk mencari akar permasalahan dan keputusan penyelesaian ada pada keputusan atasan.	Valid
i. Kecakapan					
1	Apakah karyawan termotivasi	Informan 1 : Iya, karena karyawan memiliki keinginan untuk menguasai	Informan 1 : Iya, karena karyawan memiliki keinginan untuk menguasai	Informan 1 : Iya, karena karyawan memiliki keinginan untuk	Valid

	<p>untuk segera beradaptasi dengan lingkungan baru? Jelaskan.</p>	<p>pekerjaan dan karyawan juga ingin pekerjaan itu atau adaptasi agar cepat bisa. Informan 2 : Iya, karena mereka memiliki keinginan untuk menguasai pekerjaan yang mereka inginkan.</p>	<p>pekerjaan dan karyawan juga ingin pekerjaan itu atau adaptasi agar cepat bisa. Informan 2 : Iya, karena mereka memiliki keinginan untuk menguasai pekerjaan yang mereka inginkan.</p>	<p>menguasai pekerjaan dan karyawan juga ingin pekerjaan itu atau adaptasi agar cepat bisa. Informan 2 : Iya, karena mereka memiliki keinginan untuk menguasai pekerjaan yang mereka inginkan.</p>	
2	<p>Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada tugas baru?</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan mensosialisasikan dengan tepat waktu karena ada batasan-batasan waktunya. Informan 2 : Berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan mensosialisasikan dengan tepat waktu karena ada batasan-batasan waktunya. Informan 2 : Berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan mensosialisasikan dengan tepat waktu karena ada batasan-batasan waktunya. Informan 2 : Berusaha menyelesaikan dengan tepat waktu.</p>	Valid

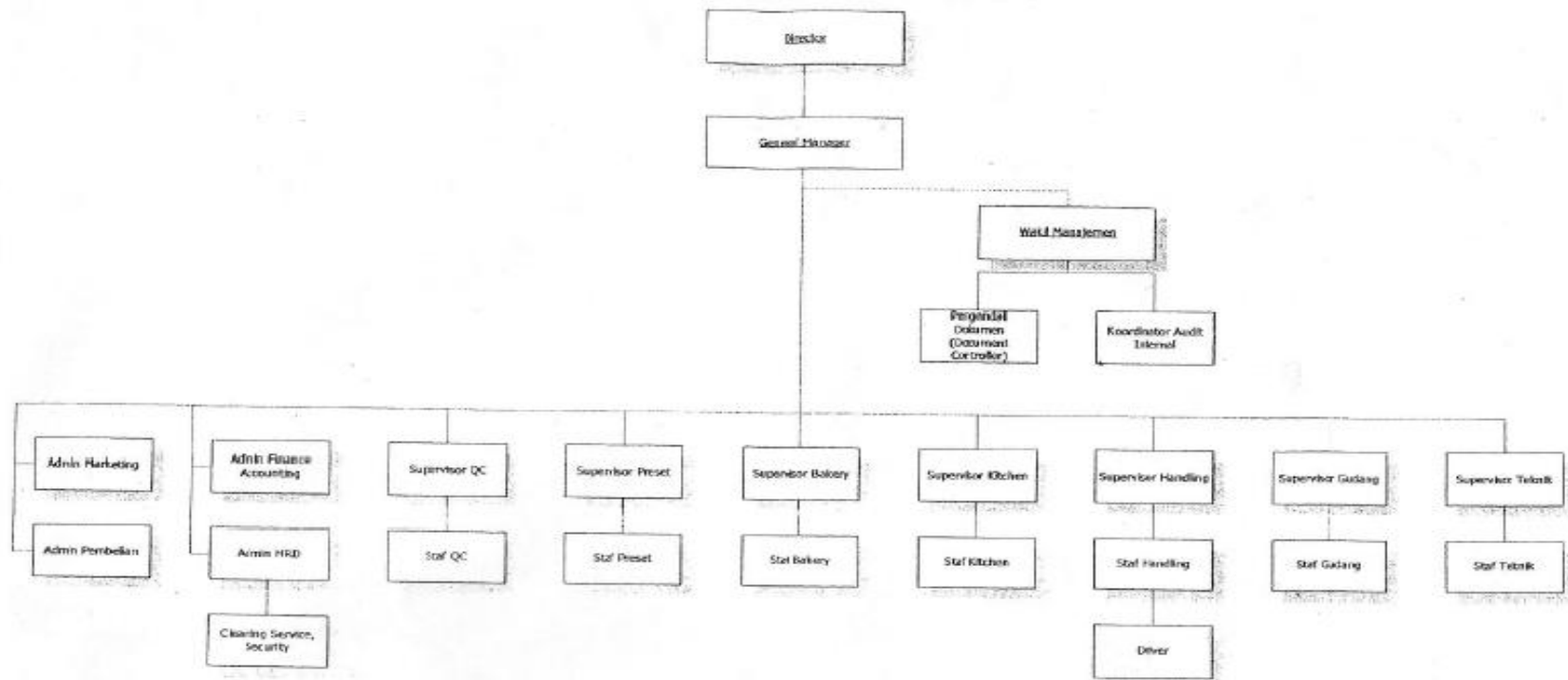
3	Usaha apa yang karyawan lakukan ketika ada rekan kerja baru?	<p>Informan 1 : Karyawan akan memotivasi karyawan baru tersebut agar bisa cepat mengetahui dan menguasai pekerjaan yang akan diambil.</p> <p>Informan 2 : Memotivasi karyawan baru tersebut untuk cepat memahami pekerjaannya.</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan memotivasi karyawan baru tersebut agar bisa cepat mengetahui dan menguasai pekerjaan yang akan diambil.</p> <p>Informan 2 : Memotivasi karyawan baru tersebut untuk cepat memahami pekerjaannya.</p>	<p>Informan 1 : Karyawan akan memotivasi karyawan baru tersebut agar bisa cepat mengetahui dan menguasai pekerjaan yang akan diambil.</p> <p>Informan 2 : Memotivasi karyawan baru tersebut untuk cepat memahami pekerjaannya.</p>	Valid
j. Tanggung jawab					
1	Apakah perusahaan memberikan sarana guna menunjang operasional? Sebutkan.	<p>Informan 1 : Ada, alat-alat yang dipakai memasak, seragam, gedung yang memenuhi standard untuk karyawan bekerja</p> <p>Informan 2 : Iya, peralatan memasak, dapur yang bagus, baju memasak, kerja.</p>	<p>Informan I: Tentu saja, perusahaan melengkapi bagian packing dengan alat-alat pengemasan yang modern serta ketersediaan dus-dus kemasan untuk kue</p> <p>Informan 2 : Ya, mesin packing yang serba otomatis</p>	<p>Informan I: Ya perusahaan memiliki armada pengiriman (truck), dan box-box tempat penyimpanan makanan</p> <p>Informan II: Ya benar, truk pengiriman dan trolley, serta box makanan</p>	Valid



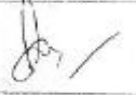
2	Bentuk tanggung jawab apa yang karyawan telah lakukan guna menjaga inventaris perusahaan?	Informan 1 : Karyawan harus bisa menjaga dan merawat. Informan 2 : Dengan <i>maintenance</i> setiap hari.	Informan 1 : Karyawan harus bisa menjaga dan merawat. Informan 2 : Dengan <i>maintenance</i> setiap hari.	Informan 1 : Karyawan harus bisa menjaga dan merawat. Informan 2 : Dengan <i>maintenance</i> setiap hari.	Valid
3	Bagaimanakah usaha karyawan dalam melaksanakan tugas yang diberikan?	Informan 1 : Karyawan menjalankan tugas disertai tanggung jawab terhadap perusahaan. Informan 2 : Dikerjakan dengan rasa tanggung jawab.	Informan 1 : Karyawan menjalankan tugas disertai tanggung jawab terhadap perusahaan. Informan 2 : Dikerjakan dengan rasa tanggung jawab.	Informan 1 : Karyawan menjalankan tugas disertai tanggung jawab terhadap perusahaan. Informan 2 : Dikerjakan dengan rasa tanggung jawab.	Valid
4	Tanggung jawab seperti apa yang karyawan lakukan untuk hasil kerja?	Informan 1 : Menjaga kebersihan dan kualitas rasa makanan yang sesuai standard Informan 2 : • Kitchen : kebersihan, kualitas dan rasa makan.	Informan 1 : Tanggung jawab bagian ini tentang kerapian, ketepatan waktu dan kebersihan Informan 2 : Karyawan menjaga pemenuhan jumlah makanan yang dikemas (<i>packing</i>),	Informan 1 : Tepat waktu, pengiriman yang ke tujuan yang tepat dan jumlah quantity yang tepat. Informan 2 : tepat waktu, pengiriman ke	Valid

			waktu yang tepat.	tujuan yang tepat .	
5	Apakah karyawan selalu termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan tepat waktu? Mengapa.	<p>Informan 1 : Iya, motivasi pasti ada untuk memberikan kepuasan kepada customer untuk menghindari complain yang terjadi.</p> <p>Informan 2 : Untuk menghindari keterlambatan pengiriman dan pekerjaan tidak menumpuk.</p>	<p>Informan 1 : Iya, motivasi pasti ada untuk memberikan kepuasan kepada customer untuk menghindari complain yang terjadi.</p> <p>Informan 2 : Untuk menghindari keterlambatan pengiriman dan pekerjaan tidak menumpuk.</p>	<p>Informan 1 : Iya, motivasi pasti ada untuk memberikan kepuasan kepada customer untuk menghindari complain yang terjadi.</p> <p>Informan 2 : Untuk menghindari keterlambatan pengiriman dan pekerjaan tidak menumpuk.</p>	Valid
6	Adakah apresiasi perusahaan terhadap ketepatan waktu tersebut? Seperti apa.	<p>Informan 1 : Perusahaan akan memberikan kenaikan gaji serta bonus.</p> <p>Informan 2 : Ada kenaikan gaji dan bonus.</p>	<p>Informan 1 : Perusahaan akan memberikan kenaikan gaji serta bonus.</p> <p>Informan 2 : Ada kenaikan gaji dan bonus.</p>	<p>Informan 1 : Perusahaan akan memberikan kenaikan gaji serta bonus.</p> <p>Informan 2 : Ada kenaikan gaji dan bonus.</p>	Valid

Sumber: wawancara, diolah

Lampiran 5 : Struktur Organisasi



	Struktur Organisasi	No. Dok: PM-33 Revisi: 00 Tanggal: 15 Oktober 2012 Halaman: 1/1
	Dibuat Oleh:  Wakil Manajemen	Disetujui Oleh:  Direktur