

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KINERJA KARYAWAN DI RESTAURANT KINILOW
HOTEL GRAND MASTER RESORT TOMOHON**

SKRIPSI

Oleh

YETNI

18064054



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D4 PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
BIOGRAFI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan teori	4
2.1.1 Defenisi Hotel	4
2.1.2 Food and Beverage Departement.....	4
2.1.3 Pengertian Restaurant	5
2.1.4 Jenis-Jenis Restaurant	6
2.1.5 Standar Operasional (SOP) Restaurant	7
2.1.6 Peralatan/perlengkapan Restaurant	8
2.1.7 Pengertian Pelayanan	13
2.1.8 Pengertian Waiter/Waitress	14
2.1.9 Pengertian Analisis	14
2.1.10 Pengertian Kinerja Karyawan	15
2.2. Kerangka Pikir	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	20
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.4 Metode Penelitian	21
3.5 Teknik Analisis	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1.1. Sejarah Singkat Hotel	22
4.1.2. Visi Dan Misi Hotel.....	24
4.1.3. Struktur Organisasi Hotel	25
4.1.4. Fasilitas	28
4.1.5. Hasil Penelitian	33
4.1.6. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP.....	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51
LAMPIRAN GAMBAR	59

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu sektor yang menjadi sarana penunjang wisata dan infrastruktur yang berperan penting dalam menunjang perekonomian Indonesia baik sebagai salah satu sumber penghasilan maupun sebagai pencipta lapangan kerja serta kesempatan berusaha yang disediakan oleh pemerintah, swasta, serta masyarakat itu sendiri. Hotel secara umum merupakan badan usaha ekonomi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta jasa layanan kamar yang dikelola secara komersial.

Hotel merupakan suatu usaha pelayanan jasa yang menggunakan suatu bangunan atau bagian dari bangunan yang disebut akomodasi, setiap orang mendapat paket menginap serta memperoleh pelayanan fasilitas-fasilitas seperti *Restaurant, Meeting room, Spa dan Gym, Business center, Bar, Lounge* fasilitas lainnya dimana setiap hotel mempunyai standar pelayanan untuk memberi kepuasan kepada tamu. dapat ditarik kesimpulan didalam suatu hotel terdapat beberapa department yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing masing sesuai dengan lingkup persaingan hotel tamu menjadi lebih ketat, maka suatu hotel harus menyediakan produk unggulan dan penawaran yang menarik dan memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Di hotel terdapat beberapa departement seperti *Front Office Departement, Food and Beverage Departement, Housekeeping Departement, Accounting Departement, Personalia/HRD Departement, Engineering Departement, Marketing Departement, Purchasing Departement.*

Departement *Food and Beverage* merupakan salah satu departement yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada tamu khususnya pada penyajian, serta pelayanan makan dan

minum. Departement ini terbagi lagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and beverage service* memiliki tugas utama yaitu melayani tamu dan menyajikan makanan dan minuman. Ruang lingkup *Food and Beverage service* mencakup wilayah *restaurant, bar, lounge, dan banquet*, sedangkan *Food and beverage Product* memiliki tugas yaitu mengelola makanan mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup. Karyawan yang bertugas di *food and beverage service* adalah karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu sehingga para karyawan harus memberikan pelayanan yang baik pada saat tamu tiba di restaurant sampai tamu keluar.

Selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) 4 bulan di Grand Master Resort Tomohon khususnya dibagian restaurant kini low Penulis menemukan tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Sering ditemui masalah-masalah dalam pelayanan sehingga menyebabkan komplain tamu, antara lain komplain keterlambatan makanan & minuman.

Berdasarkan latar belakang yang diatas penulis mengangkat judul” **Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Direstorant kini low Hotel Grand Master Resort Tomohon.**

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang sudah diuraikan, maka menjadi pokok permasalahan dalam penulisan adalah:

- a. Bagaimana kinerja karyawan direstaurant Kinilow Grand Master Resort Tomohon?
- b. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kinerja karyawan Direstaurant Kinilow Grand Master Resort Tomohon?

1.3. Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis kinerja karyawan direstaurant Kinilow Hotel Grand Master Resort tomohon
- b. Menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diRestaurant Kinilow Hotel Grand Master Resort Tomohon

1.4. Manfaat penelitian

Hasil di harapkan dapat bermanfaat dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Demikian juga dengan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoris

Sebagai pedoman atau panduan dalam rangka perkuliahan tentang kinerja karyawan direstaurant dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

b. Manfaat Praktik

untuk meningkatkan pengetahuan, pengalaman, pemahaman tentang pentingnya faktor –faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan direstaurant kinilow Hotel Grand Master Resort Tomohon.