

# **COOK FOOD AND BEVERAGE PRODUCT PERFORMANCE IN IMPROVING THE ZURI DUMAI HOTEL OPERATIONS**

**Oleh : Khoyrika Makharoni**

**Pembimbing: Mariaty Ibrahim**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

*Performance for the corporate world is a phenomenon of the success or failure of predetermined corporate goals. Leaders or managers often don't pay much attention to employee performance except after bad conditions or events or things that are problematic. Often leaders do not know that employee performance has declined so that companies are facing a very serious crisis.*

*This study aims to find out how Cook's employees perform in improving the operations of The Zuri Dumai Hotel. In order for employee performance to run well, several indicators must be carried out in the form of work quality, work quantity, responsibility, cooperation and initiative. This study uses qualitative research methods and to obtain the necessary data, the authors use interview, observation and documentation techniques. From the results of the author's research for 4 months at The Zuri Dumai Hotel, it was found that the performance of cook employees at The Zuri Dumai Hotel was quite good, but there were several procedures that had not gone well.*

*Keywords: Employee Performance, Performance Indicators, The Zuri Hotel Dumai*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri perhotelan saat ini sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Berkembangnya bisnis perhotelan ini seiring dengan semakin baiknya kondisi ekonomi makro di Provinsi Riau termasuk di Kota Dumai. Seiring dengan meningkatnya sejumlah orang yang melakukan perjalanan dengan berbagai tujuan dan kepentingan yang berbeda, kebutuhan dengan adanya jasa perhotelan semakin tinggi. Kondisi tersebut yang membuat hotel-hotel di Dumai harus menyiapkan diri untuk melakukan suatu inovasi dalam menghadapi persaingan yang terjadi di era pembangunan. The Zuri Hotel Dumai merupakan sebuah perusahaan *Management Hotel*

*Group/manajemen Hotel Chain nasional yang berpusat di Dumai, Riau yang memiliki dan mengelola beberapa Hotel dan Resort dengan status mulai dari bintang 1 sampai bintang 5 yang tersebar mulai dari Pekanbaru, Duri, Dumai, Jababeka, Palembang, Padang, Jakarta, Bangka, Bali.*

#### **Jumlah dan data Karyawan *Food and Beverage Product* di Kitchen The Zuri Hotel Dumai**

<b>No.</b>	<b>Posisi</b>	<b>Jumlah</b>
<b>1.</b>	<b>Executive Chef</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Sous Chef</b>	<b>1</b>
<b>3.</b>	<b>Cook</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Cook Helper</b>	<b>4</b>
<b>5.</b>	<b>Steward</b>	<b>4</b>

*Sumber : F&B Department The Zuri Hotel Dumai*

Berdasarkan table diatas, dalam suatu organisasi tentunya sangat

diperlukan kerja sama antar karyawan dalam menyediakan makanan dengan kualitas yang baik. Dalam kinerja, para karyawan harus memperhatikan tanggung jawabnya masing-masing terutama dalam menyediakan makanan untuk para pelanggan. Bahan-bahan yang digunakan dalam menyediakan makanan juga harus diperhatikan agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan. Kebersihan dalam menyediakan makanan adalah hal yang paling utama di *Department Food And Beverage Product*. Oleh karena itu, kinerja para karyawan sangat dibutuhkan agar berhati-hati dalam menyediakan makanan mulai dari bahan-bahan dan alat yang digunakan, kemudian hidangan yang disajikan, dan tak kalah pentingnya adalah rasa dan kualitas dari makanan tersebut. Sebuah kesuksesan dalam suatu perusahaan dapat dihasilkan dari kinerja karyawan yang berkualitas dan mempunyai efektivitas yang memadai. Sumber daya manusia adalah hal yang paling penting dalam subjek yang terlibat dalam proses berkembangnya suatu perusahaan.

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh cook dalam meningkatkan kualitas makanan, seperti pengadaan equipment yang kurang lengkap yang mempengaruhi proses peningkatan kualitas makanan.

Permasalahan yang ada dalam Kinerja *Cook* Hotel The Zuri Dumai ini adalah kualitas produk makanan masih ada yang belum sesuai dengan standar resep, misalnya ada makanan yang terasa asin, kurangnya bahan makanan dalam menu yang sudah ditentukan. Kemudian kekurangan *equipment* dalam pengolahan makanan. Tanggung jawab dalam menghasilkan produk makanan dapat diukur dengan standar resep yang digunakan cook untuk mengolah makanan yang akan dihidangkan kepada para tamu.

Karyawan *Cook* di Hotel The Zuri memiliki jadwal kerja atau shift disetiap harinya. Pada malam hari, pengawasan

terhadap *cook* tidak memiliki pengawasan dengan baik sehingga jam operasional terkadang digunakan untuk tidur. Rendahnya pengawasan tersebut mengakibatkan *cook* terlalu santai dengan jam operasionalnya. Ada beberapa kinerja karyawan yang dianggap terlalu lamban dan selalu menghasilkan produk makanan yang gagal, diakibatkan karena ketidaktekunannya dalam belajar dan memperhatikan *cook* yang lebih memiliki pengalaman yang baik. Dan beberapa karyawan juga tidak ingin melakukan pekerjaan yang bukan tugasnya, namun hal itu sangatlah berpengaruh apabila ada salah satu karyawan yang mungkin sakit atau memiliki masalah tertentu.

Dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Kinerja *Cook Food And Beverage Product* Dalam Meningkatkan Operasional Hotel The Zuri Dumai”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut, maka penulis menyederhanakan permasalahan dan memperjelas arah penelitian sesuai dengan judul yang telah dikemukakan diatas. Maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah “Bagaimana Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai ?”.

## 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana menerapkan Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai ?”.
2. Apa saja kendala-kendala dalam menerapkan Kinerja *Cook Food&Beverage product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai?

## 1.4 Batasan Masalah

Dikarenakan keterbatasan waktu,

penulis memutuskan untuk membahas mengenai bagaimana cara menerapkan Kinerja *cook Food&Beverage product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai ?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam Meningkatkan Operasional Hotel The Zuri Dumai.
2. Untuk mengetahui kendala yang terdapat dalam Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai.

### 1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa, untuk bahan masukan, menambah ilmu pengetahuan mahasiswa mengenai cara menerapkan Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai.
2. Bagi Hotel, sebagai sumbang saran dalam upaya menerapkan Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional di The Zuri Hotel Dumai.
3. Bagi Masyarakat, sebagai masukan dalam menerapkan Kinerja *Cook Food&Beverage Product* dalam meningkatkan operasional The Zuri Hotel Dumai.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2015) hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh ownernya yang menyediakan pelayanan makanan, minuman serta berbagai fasilitas kamar kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima.

#### 2.2 Kinerja

#### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Veithzal & Basri 2005). Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan bagi perusahaan. Akan tetapi, bagaimana perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Mangkunegara (2013) kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Robbins (2008) juga mendefinisikan bahwa kinerja dapat menjadi hasil dari seorang individu atau dapat berupa hasil dari kerja kelompok dalam suatu organisasi. Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan peraturan , kemampuan, target, dan tanggung jawab yang telah ditentukan.

#### 2.2.2 Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara (2011) kinerja karyawan dapat dinilai dari :

##### a. Kualitas Kerja

Menunjukkan kerapian, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan pekerjaan. Dengan adanya kualitas kerja yang baik mampu menghindari tingkat kesalahan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat untuk kemajuan perusahaan. Kualitas produk yang dihasilkan oleh seorang cook harus sesuai dengan standar resep dari executive chef. Bahan yang berkualitas akan sangat mempengaruhi hasil dari

- suatu produk makanan yang akan dibuat.
- b. Kuantitas Kerja  
Menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Banyaknya produk makanan yang dihasilkan oleh seorang cook dapat diukur dengan jumlah menu dan jumlah tamu yang menginap di hotel.
  - c. Tanggung Jawab  
Menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari. Pada indikator ini, tanggung jawab seorang cook adalah pada saat produk makanan tersebut belum sesuai dengan standar resep hotel.
  - d. Kerja sama  
Kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain, yaitu cook helper sebagai tenaga pembantu, store untuk mengambil berbagai bahan makanan, dan food and beverage service apabila ada pesanan *alacarte* dari tamu hotel.
  - e. Inisiatif  
Adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggung jawab dalam pekerjaan yang sudah menjadi kewajiban seorang pegawai. Misalnya, salah satu tamu hotel merasa belum puas dengan rasa makanan dari cook, maka cook harus memberikan pengertian kepada tamu untuk kembali membuat makanan yang diinginkan oleh tamu tersebut berdasarkan menu yang ada di Hotel The Zuri Dumai.

### 2.3. Cook

#### 2.3.1 Pengertian Cook

Menurut Komar (2014) Setiap *chef de partie* dibantu oleh juru masak (*cook*) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dan jumlahnya tergantung pada volume pekerjaan masing-masing. *Cook* merupakan pangkat yang biasa diberikan kepada seseorang yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya untuk bertindak sebagai *chef de partie* atau *demi chef* apabila yang bersangkutan berhalangan hadir.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009) penelitian kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat *post positive*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive*, teknik pengumpulan dengan *triangulasi*, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di The Zuri Hotel Dumai yang berlokasi Jl. Jend.Sudirman No.108 Teluk Binjai, Kec.Dumai Timur. Alasan penulis memilih lokasi di The Zuri Hotel Dumai karena letaknya yang strategis dan terletak dipusat kota Dumai.

##### 3.2.2. Waktu penelitian

Waktu penelitian terhitung sejak bulan September 2022 hingga Desember 2022 untuk pengumpulan data.

#### 3.3 Subjek Penelitian

Subjek penelitian menurut Arikanto (2001:152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya didalam penelitian, subheq penelitian harus diteliti sebelum peneliti siap untuk

mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Oleh sebab itu makan subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Cook Helper The Zuri Hotel Dumai.

### 3.3.1 Infoman Kunci

adapun informan dalam penelitian ini dari segi kinerja karyawan cook helper yang berjumlah 3 orang. Dari informasi inilah penulis lalu menjadikannya unit analisis.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Kualitas Kerja

Kualitas kerja karyawan dijalankan sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya sebagai seorang karyawan. Dalam menjaga kualitas tersebut, maka karyawan harus memiliki rasa tanggung jawab terhadap kinerjanya agar terciptanya operasional hotel yang baik.

### 4.2 Kuantitas Kerja

Penulis menyimpulkan bahwa kuantitas kerja karyawan setiap orangnya berbeda-beda. Ada karyawan yang memang mentargetkan tugasnya sesuai dengan kemampuannya untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. Semakin karyawan itu memiliki rasa tanggung jawab yang besar dalam dirinya, maka kuantitas kerja karyawan tersebut juga akan sangat berpengaruh dalam pekerjaan yang dilakukannya.

### 4.3 Tanggung Jawab

Penulis menyimpulkan bahwa tanggung jawab kerja karyawan adalah tugas dan kewajiban yang harus dijalankan seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Misalnya, bertanggung jawab terhadap rasa dan penampilan dari produk makanan yang dibuat. Rasa tanggung jawab itu berasal dari

diri sendiri, jika kita adalah orang yang bertanggung jawab, maka orang-orang akan menilai etos kerja kita juga cukup baik dalam suatu pekerjaan. Dengan rasa tanggung jawab itu, akan memotivasi karyawan untuk tetap belajar dengan baik dan mempertanggungjawabkan tugas yang diberikan oleh *Head Dept* nya masing-masing.

### 4.4 Kerja Sama

Penulis menyimpulkan bahwa kerja sama merupakan factor penting dalam menjalankan suatu pekerjaan, baik pekerjaan yang kecil hingga besar. Tanpa adanya kerja sama, maka suatu organisasi tidak akan berjalan sesuai dengan targetnya. Kerja sama tim memang sangat dibutuhkan agar operasional dari sebuah perusahaan akan berjalan dengan lancar.

### 4.5 Inisiatif

Penulis menyimpulkan bahwa inisiatif kerja karyawan sangat diperlukan dalam suatu pekerjaan. Inisiatif dari seorang karyawan muncul karena adanya rasa tanggung jawab terhadap tugasnya. Dalam mengambil suatu tindakan, maka tidak terlepas dari resiko, maka seorang karyawan harus mengambil resiko tersebut dengan baik dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang terjadi.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Kinerja *Cook Food and beverage Product* dalam meningkatkan operasional Hotel The Zuri Dumai yang memiliki beberapa indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif dapat disimpulkan penulis, yaitu :

1. Kualitas Kerja, untuk kualitas kerja karyawan Cook di Hotel The Zuri Dumai ini cukup baik, namun ada beberapa makanan yang dibuat oleh cook hotel masih sering terasa asin dan tidak pas dilidah.

2. Kuantitas Kerja, Untuk kuantitas kerja cook hotel the zuri dumai masih belum mengotimalkan waktu dalam memasak produk makanan.
3. Tanggung Jawab , tanggung jawab karyawan cook di Hotel The Zuri Dumai juga baik, namun dikarenakan kekurangan equipment mengakibatkan produk makanan lebih lama sampai pada saat ada tamu hotel yang memesan makanan.
4. Kerja Sama, kerja sama karyawan cook dengan karyawan lainnya juga baik. Meskipun ada beberapa karyawan yang tidak mau bekerja yang bukan jobdesk nya.
5. Inisiatif, inisiatif kerja karyawan cook di Hotel The Zuri Dumai juga baik. Setiap kali ada complain tamu terhadap masakan yang datangnya lama, atau antri yang panjang, karyawan cook selalu memberikan inisiatif untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dengan tenang.

## 5.2 Saran

Agar Kinerja *Cook Food and Beverage Product* di Hotel The Zuri Dumai terus berjalan dengan baik, maka penulis memberikan beberapa saran yang bermanfaat dan membantu kelancaran pihak Karyawan *Cook* di Hotel The Zuri Dumai untuk masa yang akan datang.

1. Agar dapat mempertahankan kualitas kerja cook di Hotel The Zuri Dumai agar dapat mengembangkan ide-ide untuk menghasilkan produk makanan yang berkualitas.
2. Agar dapat mempertahankan kuantitas kerja cook dalam mencapai ide-ide yang berhubungan dengan kuantitas kerja.
3. Agar dapat mempertahankan Tanggung Jawab kerja yang sudah cukup baik. Dengan

adanya rasa tanggung jawab, akan meningkatkan rasa peduli sesama karyawan dan motivasi untuk bekerja dengan baik.

4. Agar dapat mempertahankan kerja sama tim di cook kitchen Hotel The Zuri Dumai untuk kelancaran operasional hotel terutama di departemen food and beverage product.
5. Agar dapat mempertahankan dan mengembangkan inisiatif karyawan cook dalam menciptakan produk-produk makanan yang baik, serta dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Sehingga mampu menjadi landasan yang tepat untuk menjadikan diri lebih berkualitas menjadi seorang karyawan.

Agar dapat meningkatkan kinerja karyawan cook dan pihak food and beverage product untuk dapat meningkatkan kelemahan-kelemahan dan kekurangan pada karyawan Cooknya agar mampu bersaing dengan hotel-hotel yang ada di Dumai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2001. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagus, Lorens. 1996. *Kamus Filsafat*. Jakarta : Gramedia.
- Bermadin & Russel. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Diterjemahkan oleh Bambang Sukoco. Bandung : Armico.
- Bermadin. 2001. Pentingnya Peranaan Balance Score Card Dalam Proses Strategi Bisnis. Pautan Bisnis Volume 4 Nomor 1 Agustus 2001.
- Bintoro & Daryanto. 2012. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Jakarta: Gava Media.
- Devita, Maria & Musadad. 2017. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*

- Kinerja Karyawan di Restaurant Alpha Hotel Pekanbaru*. Usaha Perjalanan Wisata Universitas Riau. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Evita, Siti Noni. Muizu, Wa Ode Zusnita. Atmojo, Raden Tri Wahyu. 2017. *Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale Dan Management By Objectives*, 9.18-32.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Jefri. Siddiq, Siti Sofro. 2017. *Kinerja Karyawan Bnquet Section Pada Departemen Food And Beverage Service The Zuri Hotel Pekanbaru*. Usaha Perjalanan Wisata Universitas Riau. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta : PT Grasindo.
- Lawler, Edward E III & Lyman, W Porter. 1976. The Effect Of Performance on Job Satisfaction, Industrial Relation. Journal Of Economy And Society. Vol 7, No 1. 20-28.
- Maier, Norman Raymond Frederick. 1965. *Psychology in Industry*. Boston.: Houghtin Mifflin.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber daya manusia perusahaan*, Bamdung : PT.Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Evaluasi Kerja Sumber Daya Manusia*. Bandung :PT.Rineka Aditama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya.
- Meithiana, Indrasari. 2017. *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan: Tinjauan Dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreativitas Individu, Dan Karakteristik Pekerjaan*. Indomedia Pustaka. Yogyakarta.
- Moenir, AS. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Posdakarya.
- Murpy, P.E. 1985. *Tourism MA Community Approach*. London and New York. Methuen.
- Naura, Athiya. 2017. *Kepuasan Kerja Karyawan Food And Beverage Service Department Di hotel Pangeran Pekanbaru*. Usaha Perjalanan Wisata Universitas Riau. Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Patton, Micahel Quinn. 2002. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal. Basri, AFM. Murni Silviana. 2005. *Performance Appraisal : System Yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta : PT. Rajagrafindo.
- Rivai, Veithzal. Sagala, Ella Jauvani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Karawang: Raja Grafindo Pers.
- Rivai, Veithzal. Sagala, Ella Jauvani. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Dan Praktik*. Rajawali. Jakarta.
- Robbins, P. Stephen. 2008. *Perilaku Organisasi (Alih Bahasa Drs*.

- Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia. Klaten: PT. Intan Sejati.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta : Alfabeta.
- Saputri, Darnita Leoni & Yusrizal, Firdaus. 2016 *Hubungan Kompensasi Dengan Kinerja Karyawan Food And Beverage Department Di Hotel Grand Central Pekanbaru*. Usaha Perjalanan Wisata Universitas Riau. Fjurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Social Dan Ilmu Politik.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Sembiring, Fofrendo, 2019. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kerja Karyawan Hotel Sibayak Berastagi*. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataan)*. Surabaya : Penerbit SIC.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. *Metode Kualitatif , Kuantitatif, R&B*. Bandung :Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif dan R&D*, Alfabeta. Bandung.
- Sukardi, 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan :Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulastiyono, Agus 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2015. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Supihati, S. 2017. *Analisis Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Di Sragen Surakarta*. Jurnal Paradigm. STIE Surakarta.
- Sutanto, EM. 2011. *Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta* Dilihat dari sisi zdemografis, Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis, Vol. 2, h. 172-191.
- Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI.