

## **KINERJA KARYAWAN BANQUET SECTION PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE THE ZURI HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Jefri**

**Pembimbing : Rd Siti Sofro Sidiq**

jefri949@student.unri.ac.id, Sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id  
*Travel Study Program – Department of Administrative Sciences  
faculty of Social Science and Political Science  
Riau University  
Pekanbaru*

### **ABSTRACT**

*Employee performance is a very important part to improve the quality of a company. The indicators for assessing employee performance include work performance, work quality, work quantity, and timeliness. This research aims to determine the performance of the banquet section employees at the food and beverage department of The Zuri Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews, and documentation. Key informants involved in this research are Mr. Dody Trialdlo as the banquet manager at the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru, Mr. Tommy Hendrico as banquet supervisor at the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru, Mr. Novredy Pane as the banquet captain at the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru, and Mr. Adit as banquet staff at the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru, and additional informants, namely Ms. Diana as a part-time worker in the banquet section of the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru. Based on the results of the research, the performance of the banquet section employees at the food and beverage service department of The Zuri Hotel Pekanbaru is considered very good which can be seen from the abilities and responsibilities of employees in carrying out the tasks that have been given. Of course, in improving the performance of banquet employees there are obstacles such as miscommunication between employees but this can be overcome by having a briefing before operations start.*

*Key word: Employee performance, work performance, work quality, work quantity, and timeliness*

## LATAR BELAKANG

Perkembangan usaha perhotelan Indonesia sangat dipengaruhi oleh perkembangan kota dan mobilitas masyarakat. Hal ini dikarenakan adanya kebutuhan penginapan yang cukup memadai baik dari segi fasilitas pelayanan, transportasi, dan di dukung oleh lingkungan sekitar yang nyaman dan ramah. Industri perhotelan termasuk usaha bisnis yang menekan pada penjualan jasa. yang mana hotel merupakan sebuah bangunan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, pelayanan, serta fasilitas lainnya. hotel merupakan sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan menyediakan pelayanan jasa kamar, makanan dan minuman disertai dengan syarat pembayaran. dalam memasarkan hotel sama halnya seperti memasarkan sebuah produk yang mana proses jualnya bertujuan untuk mencapai targetnya. Salah satu cara yang dilakukan hotel untuk mencapai targetnya adalah dengan memberikan pelayanan yang mampu memuaskan tamu. Seperti halnya memperlakukan tamu sebagai partner karena pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya minat tamu yang menggunakan fasilitas hotel. tanpa pelayanan seperti ini upaya untuk meningkatkan volume penjualan sangatlah sulit dikarenakan ketatnya persaingan di dunia perhotelan. Oleh karena itu sebuah perusahaan harus menjaga kualitas pelayanan yang ditawarkan harus benar-benar sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan oleh hotel. Selain itu pelayanan yang diberikan haruslah bebas pada

pihak tamu. Karena dengan demikian jika kamu merasa puas dan merasa terpenuhi akan pelayanannya maka tamu akan kembali dan menggunakan jasa kita kembali.

Selain pelayanan yang baik kita juga harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang sesuai standar. sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang vital sehingga keberadaannya dalam perusahaan tidak bisa diganti sumber daya lainnya. manajemen sumber daya manusia menjadi hal yang signifikan dan mendapatkan perhatian secara khusus karena sumber daya manusia merupakan para pelaku dari seluruh proses kegiatan mulai dari tingkat perencanaan sampai dengan evaluasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan. dengan demikian sangatlah penting bagi perusahaan untuk mempekerjakan karyawan yang berkualitas dan berdedikasi tinggi yang dapat memberikan kinerja kerja yang baik terhadap perusahaan ataupun hotel.

Kinerja karyawan atau yang sering disebut sebagai prestasi kerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. kinerja karyawan bernilai positif akan memberikan keunggulan yang kompetitif bagi perusahaan itu sendiri dengan kinerja karyawan yang bernilai positif memberikan rasa optimis bagi perusahaan dalam melaksanakan terobosan-terobosan pengembangan perusahaan baik untuk manager, ekspansi,

maupun mengakuisisi perusahaan lain. sementara kinerja karyawan yang bernilai negatif justru akan menghambat pencapaian tujuan perusahaan, bahkan dapat menurunkan Citra perusahaan di mata pesaing. oleh karenanya perlu diperhatikan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan terdapat dua (4) faktor yang dianggap mempengaruhi tinggi rendah tingkat kinerja karyawan, yaitu bentuk Prestasi kerja, Kualitas Kerja, Kuantitas Kerja, dan Ketepatan waktu.

**Tabel 1.1**

**Data Karyawan *Food and Beverage Service* The Zuri Hotel Pekanbaru**

No.	Section	Jumlah
1.	FBS Manager	1 (satu) orang
2.	<i>Banquet</i> Manager	1 (satu) orang
3.	F&B Administration	1 (satu) orang
4.	F&B Supervisor	2 (dua) orang
5.	F&B Captain	3 ( tiga ) orang
6.	Waitress	3 (tiga) orang
7.	Waiter	5 (lima) orang

*Sumber : F&B Manager The Zuri Hotel Pekanbaru tahun 2021*

Berdasarkan tabel 1.1. dapat disimpulkan bahwa The Zuri Hotel Pekanbaru memiliki karyawan yang bertugas menyajikan dan melayani tamu

yang berkaitan dengan makanan dan minuman dengan tujuan untuk memuaskan dan memanjakan tamu baik yang menginap maupun hanya berkunjung ke *outlet. Food and Beverage Service* merupakan bagian yang menangani permintaan pemesanan makanan dan minuman kepada tamu dan juga bertanggung jawab atas pelayanan penyajian makanan terhadap tamu.

Umumnya di dalam *Departemen Food and Beverage* terdapat lagi beberapa bagian yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Diantaranya yaitu :

1. *Restaurant*, bagian untuk menyajikan dan menyediakan makan dan minum bagi tamu.
2. *Bar*, tempat yang dikelola secara komersial yang menyiapkan dan menjual minuman yang mengandung alkohol maupun tidak mengandung alkohol bagi tamu.
3. *Room service*, bagian yang bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman pada kamar.
4. *Banquet*, bagian yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*Special Event*) setelah terjadi kesepakatan bersama.
5. *Steward*, bagian yang menjaga kebersihan dan menyimpan peralatan pada *food and beverage*

*departemen* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.

**Tabel 1.2**

**Event yang di Laksanakan di *Banquet*  
The Zuri Hotel Pekanbaru  
Tahun 2019-2020**

No	Event yang Dilaksanakan	Volum e
1	<i>Wedding</i>	172
2	<i>Gathering</i>	131
3	Yudisium	37
4	<i>Seminar Meeting</i>	152
5	Ujian	57
6	Perpisahan	134
7	Reuni	37
8	Ciatok	170
9	<i>Birthday</i>	133
<b>TOTAL</b>		1023

*Sumber: Manajer F&B Hotel The Zuri Pekanbaru tahun 2021*

Dilihat dari tabel 1.2 bahwa ada beberapa event yang di laksanakan oleh The Zuri hotel Pekanbaru, dari tahun 2019 hingga 2020, dan *Event Wedding* merupakan event yang sering di lakukan di ketiga tahun tersebut. Dari tabel diatas juga menunjukkan bahwa setiap event yang di laksanakan oleh *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru mengalami peningkatan di setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat

bahwa kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, sehingga tamu merasa puas atas pelayanan yang di berikan. Berkaitan dengan judul di ataspenulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Kinerja Karyawan *Banquet Section* pada Departemen *Food and Beverage* The Zuri Hotel Pekanbaru**”

### **RUMUSAN MASALAH.**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana kinerja karyawan *banquet* section pada departemen food and beverage The Zuri Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimana upaya untuk Meningkatkan kinerja karyawan *banquet* section pada departemen food and beverage The Zuri Hotel Pekanbaru?

### **BATASAN MASALAH**

Adapun batasan masalah dari penelitian ini dengan tujuan agar penelitian lebih spesifik dan terfokus harus membatasi masalah penelitian tentang *Kinerja Karyawan *Banquet Section* Departemen *Food and Beverage* The Zuri Hotel Pekanbaru.*

### **TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan pemaparan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan *Banquet Section* departemen pada food and beverage The Zuri Hotel Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui peningkatan Kinerja Karyawan *Banquet Section* pada departemen food and beverage The Zuri Hotel Pekanbaru.

## MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan kegiatan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang perhotelan khususnya pada *Food and Beverage Departemen*.
2. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan perbandingan bagi para peneliti yang akan datang yang tertarik untuk melakukan penelitian pada kajian yang sama.
3. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dan sumber kritikan bagi pihak manajemen The Zuri Hotel Pekanbaru agar melakukan perbaikan-perbaikan terhadap peningkatan kinerja karyawan yang belum baik di masa yang akan datang.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Hotel

Berdasarkan keputusan menteri parpostel No 94/HK103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa pelayanan penginapan, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Menurut wiyasha (2010) hotel merupakan usaha yang mencari laba sebagai hasil akhir aktivitas bisnisnya. hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan minuman makanan serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan menurut Fred R. Lawson (1998). Menurut Agus sulastiyono (2006) hotel adalah salah satu bentuk dari usaha akomodasi yang dikelola secara komersial yang menjalankan kegiatan usahanya melakukan penyewaan kamar, penjualan makanan dan minuman, dan penyediaan pelayanan-pelayanan penunjang lainnya yang bersifat komersil. Dari pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersil yang mana menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya yang dapat dinikmati oleh tamu dengan pembayaran yang setimpal dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

### 2. Food and Beverage Service

*Departemen food and beverage* ini termasuk yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan

keuntungan. Tamu yang datang dan menginap di hotel tidak hanya membutuhkan tempat tidur (kamar) akan tetapi juga memerlukan layanan makan dan minum yang mana akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *F&B Service*. Tata hidang merupakan bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu. Penyediaan layanan makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan agar tamu dapat menginap dengan nyaman dan menyenangkan di hotel tersebut. Pada hotel berbintang sangat banyak di temui beberapa restaurant dengan layanan makan dan minuman.

### 3. *Banquet*

Menurut Putra (1998) *Banquet* merupakan *outlet Food and Beverage* departemen yang bertugas menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang di selenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. Awalnya hotel tidak menyediakan fasilitas ruang khusus yang memiliki kemampuan untuk menampung orang banyak yang akan melakukan kegiatan di perjamuan hotel dikarenakan ruang pertemuan ataupun ruang rapat apabila ditinjau secara ekonomis dianggap jarang menguntungkan jika hotel harus menyediakan ruang besar dengan peralatan dan pelayanan yang di gunakan pada waktu-waktu tertentu .

*Banquet* berasal dari bahasa Prancis, yang berarti perjamuan makan malam atau *dinner* dalam bahasa Inggris. Perjamuan

makan malam pada waktu itu hanya diadakan oleh raja-raja, kaum ningrat dan kaum priayi Bangsa Prancis atau Bangsa-Bangsa Eropa lainnya. Oleh karena itu, acara tersebut dilaksanakan dengan upacara yang hikmat, formal, dan bersifat protokoler

*Banquet* merupakan sarana yang tidak begitu jauh berbeda dengan *restaurant* mulai dari segi perlengkapan, peralatan, serta pelayanan yang di berikan. Yang membedakan dengan *restaurant* adalah *Banquet* tidak menyediakan hidangan secara permanen seperti yang ada di *restaurant* melainkan diselenggarakan setelah adanya permintaan atau pemesanan dari tamu atau pihak penyelenggara dengan berbagai bentuk kesepakatan.

### 4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan secara umum adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan yang biasanya di gunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan terhadap suatu perusahaan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai sesuatu yang ingin dicapai, prestasi yang dipelihara dan kemampuan seseorang. Banyak batasan yang diberikan para ahli mengenai istilah kinerja. walaupun berbeda dalam tekanan rumusannya namun secara prinsip kinerja adalah mengenai proses pencapaian hasil.

Produktivitas kerja yang di miliki perusahaan pada hakikatnya merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus di penuhi oleh pegawai. Pegawai

akan bekerja penuh semangat apabila ia merasa bahwa kebutuhannya baik fisik maupun non fisik terpenuhi melalui keterlibatan dalam proses produksi pada perusahaan yang bersangkutan.

#### **4.2 Kualita kerja (mutu)**

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan dan juga sasaran perusahaan dengan baik dan benar. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas pelayanannya. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Menurut Flippo (2005:28) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari proses dan juga hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat

melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan. Kualitas yang di tingkatkan bagi karyawan mengenai pekerjaan yang sesuai standar operasional prosedur perusahaan dan kualitas yang di hasilkan oleh karyawan pada saat pengerjaan.

#### **4.3 Kuantitas kerja**

Menurut Wungu & Brotoharsojo (2003), kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang dapat dinyatakan ukuran angka atau padanan angka lainnya. Kuantitas Kerja adalah jumlah kerja yang dilaksanakan oleh seseorang pegawai atau karyawan dalam suatu periode tertentu. Hal ini bisa dilihat dari hasil kerja pegawai atau karyawan dalam kerja penggunaan waktu tertentu dan kecepatannya dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian, kuantitas kerja dapat dilihat dari jumlah kerja dan penggunaan waktu. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah banyaknya pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Jika jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pegawai semakin banyak, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Pegawai yang senantiasa berusaha menyelesaikan

pekerjaan yang diberikan, menunjukkan tanggung jawab yang sangat besar.

#### 4.4 Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas di selesaikan pada awal waktu yang di nyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output seta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.

#### METODE PENELITIAN

Menurut Azwar (2003) desain penelitian adalah macam atau jenis penelitian tertentu yang terpilih untuk di laksanakan dalam rangka pencapaian tujuan penelitian yang ditetapkan. Sedangkan Menurut Ruslan (2010:213) penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik kawasannya maupun dari peristiwa lainnya.

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan format deskriptif. Menurut (Bungin 2016:68), penelitian sosial menggunakan format kualitatif bertujuan untuk mengkritik kelemahan penelitian kuantitatif (yang terlalu positif), serta bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, model, tanda, atau gambaran

tentang kondisi, situasi maupun fenomena tertentu.

#### LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Zuri Hotel Pekanbaru yang berada di Jalan Soekarno Hatta, Kompleks Transmart, Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau, Indonesia, 28292. Telp/Fax +62 761 7891919 dengan status bintang 4. Waktu pelaksanaan penelitian ini yaitu bulan September - desember 2020.

#### SUBJEK PENELITIAN

Subjek penelitian merupakan seseorang yang ingin di mintai atau di peroleh suatu informasi atau seseorang yang memberikan keterangan yang berkaitan dengan penelitian. Dalam penelitian ini subjek yang di gunakan adalah *key informan*. Menurut Moleong (2006) *key informan* merupakan seseorang yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, akan tetapi juga bisa memberikan saran tentang sumber yang bersangkutan.

Adapun beberapa karakteristik yang akan menjadi objek penelitian ini yaitu *Banquet Manager, Supervisor, Banquet Captain, Waiter/Waitress* dan pekerja *part time* The Zuri Hotel Pekanbaru. Untuk mengetahui kinerja karyawan serta apa saja yang akan dilakukan pihak manajemen dalam meningkatkan kinerja karyawan *banquet*.

#### JENIS DAN SUMBER DATA

### a). Data Primer

Menurut Moleong (2012), data primer didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data diperoleh dengan pengamatan dan dicatat untuk pertama kalinya. Perolehan data secara langsung ini dapat melalui teknik wawancara ataupun observasi.

### b).Data Sekunder

Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang di publikasikan (Ruslan,2004). Data sekunder penelitian ini diambil dari beberapa buku terkait dengan penelitian, studi kasus, *literature* dari The Zuri Hotel Pekanbaru, jurnal, website, dan artikel. Data sekunder merupakan data pendukung penelitian melalui penelitian-penelitian sebelumnya dapat diperoleh dari skripsi sebelumnya, jurnal-jurnal dan *browsing* internet guna mencari data yang mendukung penelitian.

## Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Menurut Sutrisno Hadi di dalam sugioyono (2015:203). Mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Kegiatan observasi tidak hanya dilakukan terhadap kenyataan – kenyataan yang terlihat tetapi

juga yang didengar. Dalam penelitian ini, peneliti mengobservasi kinerja karyawan *banquet section* di departemen *Food and Beverage Service* The Zuri Hotel Pekanbaru.

### b. Wawancara

Menurut Nawawi (2001:67) wawancara adalah cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dengan sumber data yang disebut responden. Wawancara dapat dilakukan secara langsung (tatap muka) atau secara tidak langsung (melalui media seperti telephone). Dalam penelitian ini kan mewawancarai *Banquet Manager, Supervisor, Banquet Captain, Waiter/Waitress* dan pekerja *part time* The Zuri Hotel Pekanbaru. Dari kegiatan wawancara ini peneliti berharap mendapatkan data yang rinci, sejujur-jujurnya, dan data yang mendalam terkait dengan kinerja karyawan *food and beverage department* The Zuri Hotel Pekanbaru.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut I gede bagus rai utama dan Nin Mahadewi (2012:67) adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan gambar serta berkas-berkas pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian. Dalam meneliti ini peneliti menggunakan metode dokumentasi untuk dijadikan alat pengumpul data dari sumber bahan tertulis

berupa dokumen resmi misalnya data pelanggan(costumer), sejarah The Zuri Hotel Pekanbaru, denah The Zuri Hotel Pekanbaru dan lain sebagainya. Khususnya metode dokumentasi ini peneliti gunakan untuk mengumpulkan data mengenai kinerja karyawan *banquet section* pada food and beverage departemen The Zuri Hotel Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum The Zuri Hotel Pekanbaru

The zuri hotel Pekanbaru adalah salah satu usaha milik ZHM Group. ZHM Group merupakan singkatan dari Zuri Hotel Management, yaitu sebuah perusahaan yang mempunyai bagian macam usaha. ZHM Group didirikan oleh Nicodemus Kasan Kurniawan. The Zuri Pekanbaru adalah sebuah merek hotel berskala menengah milik grup Zuri Hotel Management (ZHM) . Zuri Hotel Management (ZHM) memiliki sekitar 23 hotel dan resort di Inidonesia yang terletak di distrik-distrik keuangan dan destinasi pariwisata di sejumlah kota ternamadi Indonesia. Hotel-hotel Zuri Hotel Management memiliki kamar berukuran 25m<sup>2</sup>, restoran dan bar, fasilitas ruang pertemuan, gimnasium, kolam renang, teras, taman, dan akses internet. Sejumlah hotel juga memiliki kamar dan suite eksekutif yang lebih besar.

The Zuri Pekanbaru adalah sebuah hotel bintang 4 (\*\*\*\*) dan termasuk jenis city hotel yang dibawah naungan Zuri Hotel Management (ZHM). The Zuri hotel Pekanbaru diresmikan pada tanggal 24

Februari 2019 oleh gubernur Riau yang di wakili oleh Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Riau Fahmizal Usman dan General manager pertama hotel tersebut adalah Bapak Isti Budiono.

### 1. Kinerja Karyawan *Banquet Food and Beverage Service*

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis maka dapat di simpulkan kinerja karyawan *banquet section* The Zuri Hotel Pekanbaru dinilai sudah sangat baik hal ini dapat di lihat dari kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan dengan baik yang mana sudah sesuai dengan SOP (Standar operasional prosedur) yang berlaku. Selain daripada itu karyawan *banquet* sangat totalitas dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab serta memiliki loyalitas yang tinggi.

### 2. Prestasi Kerja

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis maka dapat di tarik kesimpulan bahwa prestasi kerja karyawan *banquet* dapat dikatakan sangat baik yang mana para karyawan memiliki latarbelakang pendidikan di bidang perhotelan. Selain daripada itu karyawan *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru memiliki rasa tanggungjawab dan etos kerja yang tinggi.

### 3. Kualitas Kerja

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi penulis makan dapat di tarik kesimpulan kualitas kerja karyawan *banquet* dinilai sangat baik yang mana para karyawan *banquet* sudah sangat *detail*

mengenai persiapan-persiapan yang harus dilakukan mengenai kebutuhan tamu tanpa harus di suruh dan dengan kesadaran sendiri. Selain daripada itu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan *banquet* kepada tamu juga dinilai sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan minimnya *complain* yang di lakukan oleh penyelenggara *event* kepada pihak hotel

#### **4. Kuantitas kerja.**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kuantitas kerja karyawan *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru di nilai sangat baik yang mana karyawan *banquet* dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dan rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang di berikan.

#### **5. Ketepatan Waktu**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat di tarik kesimpulan bahwa ketepatan waktu karyawan *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru di nilai sangat baik dilihat dari kehadiran karyawan, ketepatan waktu dalam mempersiapkan ruangan, dan persiapan mengenai *equipment* yang harus di sediakan pada suatu event.

#### **6. Kendala**

Dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat di tarik kesimpulan bahwa terdapat beberapa kendala dalam meningkatkan kinerja karyawan *banquet section* The Zuri

Hotel Pekanbaru diantaranya yaitu terjadinya *miscommunication* antar karyawan, kesehatan karyawan, dan kekurangan *equipment* pada saat banyaknya *event* yang berlangsung secara bersamaan.

### **7. Solusi**

Setelah melakukan wawancara dan observasi penulis dapat menarik kesimpulan terdapat beberapa solusi untuk menghadapi kendala yang terjadi pada peningkatan kinerja karyawan. Untuk kendala yang terjadinya *miscommunication* antara karyawan dapat di selesaikan dengan cara melakukan *brifing* sebelum operasional dimulai, selain itu juga atasan juga harus menyampaikan dengan jelas mengenai informasi yang di sampaikan. Untuk kendala mengenai kesehatan karyawan dapat dilakukan dengan cara menerapkan gaya hidup sehat bagi karyawan itu sendiri, selain daripada itu pimpinan juga harus lebih perhatian terhadap kesehatan karyawan. Solusi mengenai kekurangan *equipment* adalah dengan melakukan peminjaman sementara dengan hotel lain yang mana masih satu grup dengan The Zuri Hotel Pekanbaru.

## **PENUTUP**

### **1 Kesimpulan**

Berikut adalah kesimpulan yang dapat penulis tarik dari hasil wawancara mengenai kinerja karyawan *banquet section* pada departemen food and beverage The Zuri Hotel Pekanbaru:

1. kinerja karyawan *banquet section* The Zuri Hotel Pekanbaru dinilai sudah sangat baik yang mana dapat dilihat daripada beberapa faktor penilaian kinerja karyawan berikut ini :

- a. Prestasi kerja karyawan *banquet* dapat dikatakan sangat baik yang mana para karyawan memiliki latarbelakang pendidikan di bidang perhotelan. Selain daripada itu karyawan *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru memiliki rasa tanggungjawab dan etos kerja yang tinggi.
- b. kualitas kerja karyawan *banquet* dinilai sangat baik dibuktikan dengan kemampuan karyawan *banquet* dalam melakukan persiapan-persiapan yang harus dilakukan mengenai kebutuhan tamu dengan kesadaran sendiri. Selain daripada itu kualitas pelayanan yang diberikan karyawan *banquet* kepada tamu juga dinilai sangat baik.
- c. Kuantitas kerja karyawan *banquet* The Zuri Hotel Pekanbaru di nilai sangat baik yang mana karyawan *banquet* dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan tepat waktu dan memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang di berikan.
- d. ketepatan waktu karyawan *banquet* The Zuri Hotel

Pekanbaru di nilai sudah baik dilihat dari kehadiran karyawan, ketepatan waktu dalam hal *preparation*.

2. Terdapat beberapa kendala dalam meningkatkan kinerja karyawan *banquet section* pada *department food and beverage* The Zuri Hotel Pekanbaru yaitu terjadinya *miscommunication* antar karyawan, kesehatan karyawan, dan kekurangan *equipment* pada *banquet store* The Zuri Hotel Pekanbaru.

3. Untuk mengatasi kendala yang terjadi dapat dilakukan dengan cara melakukan *briefing* sebelum operasional dimulai sehingga tidak adanya *miscommunication* antar karyawan mengenai informasi yang di peroleh. Selain daripada itu karyawan *banquet* harus menerapkan gaya hidup sehat.

## 2. SARAN

1. Diharapkan manajemen dapat memberikan pelatihan kepada karyawan *banquet* hal ini bertujuan agar tidak terjadinya penurunan kemampuan pada kinerja karyawan *banquet*. Dengan adanya pelatihan diharapkan dapat menambah skil pada karyawan.
2. Melakukan penambahan *equipment* terutama untuk *banquet store* The Zuri Hotel Pekanbaru, sehingga apabila terjadi banyaknya event dapat ter-cover dengan *equipment* yang dimiliki.

3. Atasan harus lebih peduli mengenai kesehatan karyawan apalagi di masa pandemic seperti sekarang ini.

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

Anonymous. 2014. *Standar operasional prosedur food and beverage*. Jakarta :Mataram.

Agus, Sulistiono. 2004. *Manajemen pelayanan hotel*. Bandung. penerbit CV alfabeta.

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Jakarta. Rineka cipta.

Atik, Ratmino. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Bagyono. 2005. *Pariwisata dan perhotelan* . Bandung. Alfabeta.

Bhattacharya, S.K, Rahman, Z. 2004. *Capturing the customers voice, centerpiece of strategi making Case study in banking, eur, Business review (16) 128-138*

Bintoro, dan Daryanto. 2017. *Manajemen penilaian kinerja karyawan*. Yogyakarta. Gava media

Bungin, Burhan. 2013. *Metode penelitian sosial dan ekonomi: format-format kualitatif dan kuantitatif untuk studi sosiologi, kebudayaan, public, komunikasi, manajemen, dan pemasaran*. Jakarta. Kencana Pradana Media group

Emmita, Devi. 2016. *Pengantar akomodasi dan restoran*. Yogyakarta. Deepublish

Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum, 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Maddie, Khairul. 2009. *Hakikat dan pengertian pelayanan prima*. Jakarta. Chama Digit

Mertayasa, I gede Agus. 2012. *Food and beverage service Operation job preparation*. Yogyakarta. Andi