

ABSTRAK

Hotel merupakan bagian penting pendukung pariwisata. Tamu atau wisatawan yang datang ke hotel dalam rangka kunjungannya tidak hanya membutuhkan tempat menginap saja, dengan melakukan perjalanan berarti sementara waktu seorang tamu akan meninggalkan rutinitas kehidupannya dan tempat tinggalnya, beberapa hal pengganti tersebut bisa didapatkan dalam satu akomodasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendiskripsikan atau menggambarkan serta menuliskan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis actual dan akurat (Kusmayadi 2000:29).

Penelitian ini menggunakan informan dimana pengertiannya adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang terkait. Informan yang dibutuhkan oleh peneliti adalah HRD (*Human Resources Departement*) dan Chef de Partie. Dalam pengumpulan data penulis menggunakan tehnik wawancara, pengamatan dan menggunakan bahan dokumen. Penelitian ini dilakukan di . Hotel Golden Tulip Surabaya terletak di Jl. H.R. Muhammad No. 269, Surabaya.

Yang menjadi objek utama dalam penelitian adalah upaya yang dilakukan oleh HRD dan CDP untuk meningkatkan kinerja trainee pada bagian *food and beverage product*.

Untuk mengetahui kinerja seorang trainee HRD maupun CDP mempunyai caranya masing-masing. HRD mempunyai beberapa aspek penilaian kinerja trainee. Jika seorang kinerja trainee kurang baik ataupun mengalami penurunan kinerja maka cara HRD dalam meningkatkan kinerja trainee dengan bertemu HOD (*Head of Departement*) masing-masing departemen untuk mengetahui agenda yang akan dipelajari trainee kedepannya seperti apa, selain itu HRD juga mengadakan trainee gathering agar para trainee yang ada di hotel Golden Tulip dapat menyampaikan keluh kesahnya. Upaya yang dilakukan CDP untuk meningkatkan kinerja trainee yaitu mengadakan Briefing setiap bulan dengan para trainee *food and beverage product*, serta memberikan motivasi dan mengingatkan pentingnya menjaga kesehatan.