

ABSTRAKSI

Dalam sebuah industri hotel secara umum terdapat beberapa departemen yang mendukung kinerja dan operasional kerja sebuah hotel, antara lain *Sales & Marketing Departement*, *Front Office Departement*, *Food & Beverage Departement*, *House Keeping Departement*, *Accounting Departement*, *Chief Engineering Departement*, dan *Human Resources Departement*.

Penelitian ini mengambil lokasi Hotel Bisanta Bidakara Surabaya pada bagian *food and beverage service* yang terletak di jalan tegalsari no 77-85 Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang artinya menjelaskan dan menggambarkan secara menyeluruh mengenai analisis kinerja di departemen *food and beverage service*. Untuk mengumpulkan data – data, peneliti menggunakan 3 metode antara lain observasi, wawancara, dan pengumpulan data. Observasi yang digunakan peneliti adalah observasi tertutup. Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara dengan melalui pencatatan pewawancara. Data yang digunakan dalam peneliti ini seperti foto – foto hasil observasi, hasil wawancara, data – data dari pihak hotel, dan dokumen lainnya.

Sehubungan dengan penyajian dan interpretasi data, dapat dikemukakan Hotel Bisanta Bidakara Surabaya bagian departemen *Food and Beverage Service* belum menerapkan metode analisis kinerja yang dapat diukur dengan jelas, sehingga hasil penilaian sesuai dengan kinerja masing-masing karyawan dan menambahkan metode pengawasan kinerja waiter, selain melalui pemantauan langsung dan lewat kamera CCTV juga dilakukan pengawasan lewat masing-masing waiter.