

PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA

TUGAS AKHIR



OLEH :

DIANA IRAWATI

NIM : 079610200-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

2002

TUGAS AKHIR

**PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN
FOOD AND BEVERAGE DEPARTEMENT
HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA**



Setuju untuk diujikan

Surabaya, 22 Januari 2002

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Andy Umardiono S.Sos', is written over the watermark.

Andy Umardiono S.Sos
NIP : 132230985

Halaman Pengesahan

Tugas Akhir yang Berjudul :

**PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN FOOD AND
BEVERAGE DEPARTEMENT HOTEL SHANGRI-LA SURABAYA**

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji pada tanggal 22 Januari 2002

Tim Penguji terdiri dari :

Dosen Penguji I



Andy Umardiono S.Sos
NIP : 132230985

Dosen Penguji II



Sri Endah Nurhidayanti S.Sos
NIP : 132208715

ABSTRAK

Dunia perhotelan adalah dunia yang sangat global dimana dunia ini terkait dengan berbagai macam bidang yang ada disaat ini. Sekarang ini secara nyata dunia perhotelan tidak bisa lepas dari dunia kepariwisataan dan bisnis yang sedang berkembang pesat di era globalisasi dunia sekarang ini. Seperti yang kita ketahui bidang pariwisata dan bisnis ini melibatkan banyak sekali orang dan modal untuk mendukung kedua bidang ini. Oleh karena itu dunia perhotelan kalau dikelola secara baik akan menghasilkan keuntungan yang besar bagi para pengelolanya.

Di Indonesia sendiri banyak sekali daerah-daerah wisata andalan dan juga kota-kota besar yang menjadi sentra bisnis negara kita. Daerah wisata dan sentra bisnis tersebut adalah penyumbang devisa terbesar bagi negara kita. Mengapa demikian ? Karena banyak turis-turis mancanegara maupun lokal dan pebisnis-pebisnis lokal sampai ekspatriat-ekspatriat yang datang untuk berlibur maupun untuk berbisnis di daerah wisata atau sentra bisnis negara kita.

Surabaya sebagai kota terbesar kedua di Indonesia merupakan tempat transit para turis untuk berlibur ke daerah-daerah pariwisata di Jawa Timur, dan juga sebagai kota metropolis yang merupakan kota perdagangan. Tentunya Surabaya ini membutuhkan hotel sebagai sarana tempat tinggal sementara untuk para turis maupun pebisnis yang melakukan kegiatannya dikota Surabaya ini. Dalam hal ini Shangri-La Hotel Internasional membaca peluang ini dengan membuka cabangnya di Surabaya dengan mendirikan Shangri-La Hotel Surabaya. Mengingat banyak juga jaringan Hotel Internasional maupun lokal yang juga mendirikan hotel di kota ini, maka pihak Shangri-La Hotel Surabaya berusaha memenangkan kompetisi antar hotel berbintang ini dengan berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik untuk menjaring para tamu untuk tinggal di hotel ini.

Food & Beverage Departement seperti yang kita ketahui merupakan ujung tombak suatu hotel dalam menarik tamu-tamu untuk tinggal di hotel ataupun untuk memperpanjang masa tinggalnya di hotel karena di departemen ini mempunyai fungsi sebagai penyedia jasa dan pelayanan penyediaan makanan dan minuman serta kegiatan-kegiatan lain yang mendukung hal tersebut. Oleh sebab itu F & B Departement Shangri-La Hotel Surabaya berusaha memaksimalkan kinerja mereka karena pihak Shangri-La Hotel sadar bahwa dengan produktivitas kerja yang baik maka F & B Departemen Shangri-La Hotel Surabaya akan dapat memenangkan kompetisi dengan hotel berbintang lain di Surabaya.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh penulis, penulis mendapati bahwa didalam F & B Produk Departement Shangri-La Hotel Surabaya terdapat berbagai macam faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan departement ini yang pada akhirnya mengakibatkan penurunan produktivitas kerja, pada hal produktivitas ini sangat penting untuk memenangkan kompetisi dengan hotel lain di Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah penulis ingin memberikan masukan kepada pihak F & B Departement Shangri-La Hotel Surabaya mengenai produktivitas dan bagaimana penerapannya di departement ini. Melalui tulisan ini penulis juga memaparkan kendala-kendala yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di departement ini, dan memberikan masukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut. Manfaat yang dapat diambil oleh pihak hotel khususnya F & B Departemen Shangri-La Hotel Surabaya adalah diharapkan hasil penelitian ini nantinya dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengatasi masalah produktivitas kerja. Manfaat yang lain adalah sebagai bahan perbendaharaan perpustakaan, sebagai pembandingan antara teori dan praktek, dan penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Dalam penelitian ini penulis juga menyertakan teori antara lain mengenai manajemen F & B Departemen, produktivitas dan teori-teori lain yang mendukung tulisan ini. Disini penulis memilih tipe penelitian kualitatif dan metode deskriptif yaitu metode pengumpulan data yang berupa teori dan bukan data-data yang berwujud angka. Lalu untuk operasionalisasi konsep yang digunakan penulis untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti, penulis menggunakan konsep mengenai produktivitas kerja dan konsep mengenai karyawan. Untuk tempat penelitian, penulis memilih F & B Departemen Shangri-La Hotel Surabaya, kemudian untuk mencari data-data yang relevan penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan wawancara tidak berstruktur yaitu tanya jawab dengan para informan yang telah dipilih sebagai sumber data. Dalam melakukan wawancara penulis menggunakan pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya sebagai panduan. Penulis juga menggunakan teknik observasi partisipan dengan mengadakan pengamatan langsung ke tempat penelitian. Teknik yang terakhir adalah penggunaan bahan dokumen, teknik ini digunakan penulis untuk mendukung penelitian.

Di dalam menganalisa data, penulis menggunakan tatacara pekerjaan analisis data seperti mengorganisasikan data. Pengorganisasian data ini meliputi : mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberi kode dan mengkategorikannya, kemudian semua data-data yang didapat dikelompokkan menjadi data primer, sekunder dan data penunjang, Metode data ini adalah metode kualitatif.

F & B Departemen yang seperti kita ketahui adalah pusat dari kegiatan hotel karena disini hampir semua kegiatan dari pemasaran, service, penjualan, penyimpanan, pengolahan dan pembelanjaan. Oleh karena itu untuk menunjang kegiatan di departemen ini maka diperlukan sumber daya manusia yang berkompeten dibidang pekerjaannya masing-masing dan juga sumber daya manusia disini harus mampu berkreasi supaya produktivitas kerja di departemen ini dapat terus terjaga kestabilannya dan harus bisa lebih ditingkatkan untuk dapat memenangkan persaingan antara sesama hotel berbintang lima di Surabaya ini.

Produktivitas kerja menurut penulis dapat terus meningkat kalau pihak manajemen hotel ini memperhatikan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang bekerja untuk mendukung kesuksesan hotel ini, sehingga dengan ini maka nantinya pihak manajemen dan seluruh karyawan akan diuntungkan. Dengan adanya

peningkatan produktivitas kerja maka pada akhirnya akan menarik para konsumen untuk tinggal dan menikmati seluruh fasilitas hotel ini dan penulis yakin jika produktivitas kerja karyawan hotel ini baik, maka Shangri-La Hotel Surabaya akan memenangkan persaingannya dengan hotel lain di Surabaya.

