

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN BIMBINGAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	iv
HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
DAFTAR ISI	viii
KATA PENGANTAR	x
ABSTRAKSI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	6
1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian	7
1.4 KERANGKA PEMIKIRAN	8
1.4.1 Supervisor	10
1.4.2 Training atau pelatihan	10
1.4.3 Pemberian <i>Reward</i> dan Punishment	12
1.4.4 Insentif	13
1.5 METODOLOGI PENELITIAN	13
1.5.1 Batasan Konsep	14
1.5.2 Teknik penentuan lokasi	16
1.5.3 Teknik penentuan informan	16
1.5.4 Teknik pengumpulan data	18
1.5.5 teknik analisis data	20
BAB II	22
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
2.1 Sejarah singkat Hotel Primebiz Surabaya	22
2.2 Gambaran Mengenal Hotel Primebiz Surabaya	22

2.3 Struktur Organisasi	23
2.3.1 Struktur Organisasi Departemen Food&Beverages Hotel Primebiz Surabaya	23
2.4 Fasilitas Hotel Primebiz Surabaya	24
2.4.2 fasilitas food and beverage.....	27
2.5 Food & Beverage Departemen.....	28
2.6 Struktur organisasi <i>food and beverage service</i> Primebiz Hotel Surabaya	30
2.6.1 job description	30
2.6.2 kegiatan pelaksanaan kerja di hotel primebiz Surabaya	32
BAB III	34
PENYAJIAN DATA DAN INTERPRETASI DATA.....	34
3.1 Upaya peningkatan kinerja karyawan.....	34
3.2 Upaya peningkatan kinerja karyawan food and beverage di Primebiz Hotel Surabaya.	37
3.2.1 Training dan Pelatihan	37
3.2.2 Pemberian <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	41
3.2.3 Insentif.....	45
3.3 Kendala - kendala yang ditemui dalam upaya meningkatkan kinerja staff f&b service.	46
BAB IV.....	51
PENUTUP	51
4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	52

KATA PENGANTAR

ASSALAMUALAIKUM Wr. Wb

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ungkapan terima kasih kepada :

1. Allah swt yang telah memberikan rahmatnya, serta kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ayah dan ibu yang telah banyak memberikan aku semangat dan kasih sayang yang tidak pernah putus serta selalu memperhatikan aku dalam tugas akhir ini.
3. Abang dan kakakku tersayang yang selalu memberikan aku semangat untuk cepat lulus, terutama mbak felinda dan mbak retika yang menginginkan saya untuk cepat lulus.
4. Bu emma selaku dosen pembimbing tugas akhir, terimakasih karena sudah menyempatkan waktunya untuk membimbingku dengan sabar dalam pengerjaan tugas akhir ini.
5. Kepada bapak Andi umardiono, S.Sos, M.Si. dan bapak Novianto edi suharno, SST. Par. M.Si. selaku dosen kepariwisataan/bina wisata universitas airlangga
6. Seluruh dosen D3 pariwisata universitas airlangga Surabaya yang telah memberikan ilmunya
7. Buat anjas dan femia sebagai teman sepermagangan yang telah membantu, menyemangati selama proses magang dan mengingatkan untuk mengerjakan tugas akhir.
8. Teruntuk abida rahayu teman yang menemani mulai dari rebahan, malas malasan, mengeluh dan semuanya, terimakasih sudah menemani dan menyemangati setiap hari. Dan yang selalu mengingatkan buat kerja keluar negeri.

9. Buat sahabat terbaik noer lailatul jannah yang nanyain terus kapan sidang, dan ngingetin buat cepet – cepet ngerjain tugas akhir.
10. Buat dini wulansari, janundy, lovirra naftalina, herien pambayun terimakasih sudah menjadi teman terbaik selama di kampus.
11. Keluarga bajoel hotel primebiz Surabaya (chef hendra, mas Alvin, mas anam, mas david, rio, opa rudi, chef dito dan mbak risma). Terimakasih sudah mau sabar ngajarin aku selama magang disana dan dengerin semua sambatanku.
12. Teman – teman D3 pariwisata perhotelan 2016 yang gak bisa disebutin satu per satu, makasih ya untuk hari – hari semasa kita kuliah sampai lulus (walaupun lulusnya berbeda beda :p).
13. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan, bimbingan serta bantuan untuk saya selama ini.

Tanpa dukungan, bantuan, dan doa kalian semua penulis tidak akan mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga kalian semua mendapat balasan yang terbaik dari Allah SWT.

Surabaya, 2 Desember2019

Penulis