

ABSTRAKSI

Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah. Maju mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh kedua unsur tersebut, yaitu *accommodation industry* dan *food and beverage industry*. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari *food service industry* lebih besar daripada *accommodation industry*.

Pihak manajemen harus mempunyai strategi yang bagus dan kompeten untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Karena dengan pengarahan dan dukungan dari manajemen tertinggi, kerjasama antara pemimpin dan karyawan menjadi lebih solid. Sumber daya manusia yang cakap, mampu dan terampil belum menjamin produktivitas kerja yang baik, apabila moral kerja dan disiplin dalam bekerja masih rendah. Sehubungan dengan itu maka sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dan produktif.

Hasil yang diperoleh penulis dalam penelitian Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan *Food and beverage service* di Primebiz Hotel Surabaya yaitu pihak hotel telah melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan. Ada beberapa cara yang digunakan Primebiz Hotel Surabaya untuk melakukan upaya peningkatan kinerja karyawan tersebut, yaitu melalui pelatihan/training, *reward* dan punishment, dan insentif.

Kata kunci: peningkatan kinerja karyawan, sumber daya manusia, *food and beverage service*, kinerja karyawan hotel, management hotel