DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK iii

ABSTRACT iv

DAFTAR ISI v

DAFTAR LAMPIR vii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 3

1.3 Tujuan 3

1.4 Kegunaan Penelitian 3

1.4.1 Manfaat Teoritis 3

1.4.2 Manfaat Praktis 3

BAB II KAJIAN PUSTAKA 5

2.1 Hotel 5

2.1.1 Definisi Hotel 5

2.1.2 Departemen Hotel 6

2.2 Pengertian Dapur 8

2.2.1 Hubungan Kerja Kitchen dengan Department Lain 9

2.3 Definisi Restoran 10

2.4 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 11

2.5 Sumber Daya Manusia 12

2.5.1 Pengertian Sumber Daya Manusia 13

2.6 Penilaian Prestasi Pegawai dan Kinerja 13

2.6.1 Penilaian Prestasi 13

2.6.2 Teknik penilaian 14

2.7 Kinerja 15

2.7.1 Penilaian Kinerja 16

2.8 Pengertian Serta Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Commis 19

2.9 Kerangka Berfikir 22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 24

3.1 Metodologi Penelitian 24
3.2 Teknik Pengumpulan Data 24
3.2.1 Pengumpulan Data Dengan Observasi 25
3.2.2 Pengumpulan Data dengan Dokumen 26
3.3 Teknik Analisis Data 26
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian 28
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN 29
4.1 Profil Singkat Perusahaan 29
4.1.1 Fasilitas lainnya yang ditunjukkan untuk Tamu 34
4.1.2 Uraian Kerja Struktur Organisasi Kitchen Hilton Hotel Bandung 38
4.1.3 Struktur organisasi food and beverage product di Hilton Hotel Bandung 38
4.2 Pembahasan Hasil penelitian 43
4.2.1 Pembahasan Kinerja Commis 44
4.2.1.1 Mutu 44
4.2.1.2 Penyelesaian Proyek 48
4.2.1.3 Kuantitas 51
4.2.1.4 Kerja Sama 54
4.2.2 Hal-Hal Apa Saja yang Menghambat Kinerja Commis 56
BAB V KESIMPULAN 58
5.1 Kesimpulan 58
5.2 Saran 58
DAFTAR PUSTAKA 60
LAMPIRAN 62