

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.3.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.3.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Hotel	7
2.1.1 Pengertian Hotel	7
2.1.2 Jenis-Jenis Hotel.....	8
2.1.3 Departement Di Hotel.....	10
2.2 Pastry	12
2.2.1 Produk <i>Pastry</i>	13
2.3 Sumber Daya Manusia.....	15
2.3.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	15
2.3.2 Struktur Organisasi Sumber Daya Manusia di Hotel.....	17
2.3.3 Tugas Sumber Daya Manusia di Hotel departemen <i>Food and Beverage Product</i>	18
2.3.4 Tugas Sumber Daya Manusia di Hotel departemen <i>Food and Beverage Product</i> divisi Pastry.....	20
2.4 Karyawan	21
2.4.1 Definisi karyawan.....	21
2.4.2 Jenis-jenis karyawan	21

2.5 Penilaian Prestasi Pegawai dan Kinerja	22
2.5.1 Penilaian.....	22
2.5.2 Kinerja.....	24
2.5.3 Penilaian Prestasi Kinerja Pegawai	32
2.6 Kerangka Berfikir	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	43
3.1 Metode Penelitian	43
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.2.1. Teknik Pengumpulan Data Observasi	44
3.2.2 Teknik Pengumpulan data dengan wawancara/ <i>interview</i>	46
3.2.3 Teknik Pengumpulan data dengan dokumen	48
3.3.4 Triangulasi	48
3.2.5 Informan Penelitian	49
3.2.6 Pengujian Validitas dan Realibilitas Data.....	49
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
3.3.1 Tempat penelitian.....	50
3.3.2 Waktu Penelitian.....	50
3.3.3 Subject Penelitian	50
BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN	51
4.1 PROFIL SINGKAT PERUSAHAAN	51
4.1.1 Sejarah Singkat Harris Hotel Batam Center	51
4.1.2 Fasilitas Harris Hotel Batam Center	53
4.1.3 Struktur Organisasi Harris Hotel Batam Center	59
4.2 Pembahasan Hasil penelitian	60
4.2.1 Kinerja Karyawan Divisi Pastry Harris Hotel Batam Center	60
4.2.2 Faktor Tertinggi Yang mempengaruhi Kinerja Karyawan Divisi Pastry	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.1 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	82