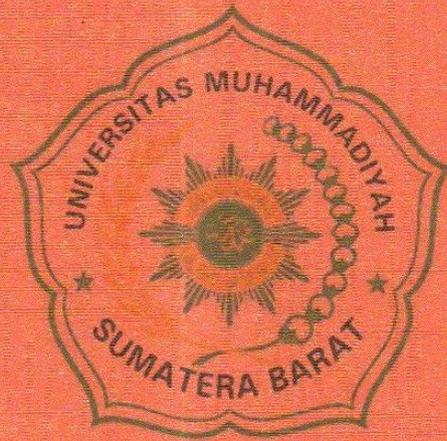


**OPTIMALISASI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA DI BANQUET SECTION  
PUSAKO HOTEL BUKITTINGGI**

Proyek Akhir ini diajukan  
Sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar  
Sarjana Terapan Pariwisata



Oleh :

FARHAN PUTRA ALISYA  
19-100-02933-02-032

**PROYEK AKHIR PERHOTELAN  
FAKULTAS PARIWISATA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
2023**

## PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 21 Agustus 2023

Pembimbing I,



**Wina Asty, S.Pd, M.M. Par**  
NIDN. 1019048301

Pembimbing II,



**Dewi Anggraini, S.E, M.M**  
NIDN. 1026067401

Menyetujui:

Ketua Program Studi Perhotelan,



**Wina Asty, S.Pd, M.M. Par**  
NIDN. 1019048301

## PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim penguji Sidang Proyek akhir Mahasiswa Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Menyatakan bahwa proyek akhir yang diajukan adalah :

Nama : Farhan Putra Alisya

Nim : 19.10.002.93302.032

Judul : Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Serjana Terapan Pariwisata pada program studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

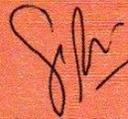
Bukittinggi, 16 Agustus 2023

Dosen Penguji I



Winda Diana, M. Par  
NIDN.100908801

Dosen Penguji II



Sri Ariani, M.Pd  
NIDN.1026118003

Menyetujui:

Dekan



  
Rozi Yuliani S.ST.Par M.M

NIDN.1031078602

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Putra Alisya

NIM : 191000293302009

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Farhan Putra Alisya

**FACULTY OF TOURISM**

**HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

**Final Project, 16 August 2023**

**Farhan Putra Alisya**

**Optimization of Human Resources in Improving Performance in the Banquet**

**Section of the Pusako Hotel Bukittinggi**

**ABSTRACT**

**Farhan Putra Alisya (2023).** The less than optimal performance of Banquet Section employees, this can be shown from some work that is not optimal, including the arrangement of tables and chairs that are not neat, delays in arranging the room and the negligence of employees in handling events. This study uses a research evaluation method with a qualitative approach. Based on research that has been carried out by the author regarding the Optimization of Human Resources for the Performance of the Banquet Section at Pusako Hotel Bukit Tinggi. Judging from the 3 events held at the Pusako Hotel, it can be seen that the performance of Banquet Section employees has not been fully optimal. Supervisors are expected to pay more attention to employee discipline in handling an event and Pusako Hotel employees are expected to be able to increase initiative without waiting for orders from superiors.

**Keywords: Evaluation, Banquet, Performance**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Putra Alisya

NIM : 191000293302009

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



Farhan Putra Alisya

**FAKULTAS PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, 16 Agustus 2023**

**Farhan Putra Alisya**

**Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Di  
Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi**

**ABSTRAK**

**Farhan Putra Alisya (2023).** Kurang optimalnya kinerja dari karyawan Banquet Section hal tersebut dapat di tunjukan dari beberapa pekerjaan yang kurang maksimal diantaranya susunan meja dan kursi yang kurang rapi, keterlambatan dalam mengatur ruangan serta kelalian karyawan dalam menghendel event. Penelitian ini menggunakan metode penelitian evaluasi dengan pendekatan kualitatif Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Optimalisasi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Banquet Section di Pusako Hotel Bukit tinggi, Dilihat dari 3 event yang diselenggarakan di Hotel Pusako maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Banquet Section belum sepenuhnya optimal. Bagi Supervisor diharapkan lebih memperhatikan kedisiplinan karyawan dalam menghandle sebuah event dan Bagi karyawan Hotel Pusako diharapkan dapat meningkatkan inisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan.

**Kata kunci: Evaluasi, Banquet, Kinerja**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Putra Alisya

NIM : 191000293302009

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Saya yang menyatakan

Farhan Putra Alisya

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### PROYEK AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Farhan Putra Alisya

NIM : 191000293302032

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atasn proyek akhir saya yang berjudul:

**“Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi”**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi  
Pada Tanggal : 18 Agustus 2023  
Saya yang menyatakan,

Farhan Putra Alisya

## **RIWAYAT HIDUP**

Farhan Putra Alisya dilahirkan di Bukittinggi pada tanggal 30 Januari 2000 adalah anak kedua dari pasangan orang tua Syafril dan Linda Mirdayanti .

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Negeri ( SDN ) 059 pekanbaru, Pada Tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 5 Bukittinggi, pada tahun 2015 dan Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 2 Bukittinggi dengan Jurusan Pemasaran pada tahun 2018. Dan pada tahun 2019 peneliti diterima di jurusan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Selama berkuliah di Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, peneliti mendapatkan kesempatan untuk magang pada instansi dan industri. Magang pertama ditempatkan di Hotel Ambun Suri Bukittinggi selama 4 bulan. Yang kedua, peneliti mendapatkan kesempatan magang di Dinas Pariwisata Sumatera Barat di tempatkan pada bagian Ekonomi Kreatif (EKRAF) dan di Bidang Destinasi. Selama magang, peneliti banyak mendapatkan ilmu serta pengetahuan yang ada di lapangan sehingga bisa diterapkan nantinya apabila sudah lulus dari bangku perkuliahan.

Farhan Putra Alisya

## KATA PENGANTAR

Peneliti panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan karya tulis yang berjudul **“Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi.”**

Peneliti menyadari bahwa penyusunan karya tulis ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari semua pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sedalamnya kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada: Peneliti bersyukur kepada Allah SWT (Tuhan Yang Maha Esa) yang telah memberikan pemikiran ini untuk bisa menyelesaikan proposal proyek akhir ini.

1. Bapak Dr. Riki Saputra, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Rozi Yuliani, S.ST., Par, M.M selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Wina Asty, S.Pd., M.M.Par selaku Ka Prodi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Dan selaku Dosen Pembimbing satu yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.
4. Ibu Dewi Anggraini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing dua yang juga telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini.

5. Bapak Fadayu Gunawan selaku Supervisor Food and Beverage Service Pusako Hotel Bukittinggi.
6. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan karya tulis ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan peneliti yang telah membantu serta memberikan dukungannya kepada peneliti.

Rasa hormat saya dan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas segala doa dan dukungan semoga Allah Wa Ta'ala membalas semua kebaikan yang sudah mereka berikan kepada peneliti. Aamiin. Walaupun demikian dalam laporan penelitian ini, peneliti menyadari masih belum sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Namun demikian adanya, semoga proposal penelitian ini dapat dijadikan acuan tindakan lanjut penelitian selanjutnya dan bermanfaat bagi kita semua terutama bagi jurusan perhotelan.

Bukittinggi, 18 Agustus 2023

Peneliti

Farhan Putra Alisya

## DAFTAR ISI

Lembar Judul.....	i
Lembar Persetujuan .....	ii
Lembar Pengesahan .....	iii
Abstract .....	iv
Abstrak.....	v
Pernyataan Orisinalitas .....	vi
Pernyataan Persetujuan Publikasi .....	vii
Riwayat Hidup .....	viii
Kata Pengantar .....	x
Daftar Isi .....	xii
Daftar Tabel .....	xv
Daftar Gambar .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Rumusan Masalah .....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKAN.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Teori .....	6

2.1.1 Optimalisasi .....	6
2.1.2 Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.3 Kinerja .....	8
2.1.4 Banquet Section .....	12
2.1.5 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Banquet Di Hotel Pusako Bukittinggi .....	19
2.2 Hasil Penelitian yang relevan .....	21
2.3 Kerangka Konseptual .....	<b>22</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Model Evaluasi .....	23
3.1.1 Jenis Penelitian .....	23
3.1.2 Model Evaluasi.....	24
3.1.3 Prosedur Evaluasi .....	24
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	25
3.3 Subjek Penelitian.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.5 Instrumen Penelitian .....	26
3.6 Analisa Data.....	<b>27</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>29</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	29
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Pusako.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service .....	31
4.2 Hasil Wawancara .....	32

4.2.1 Event Dinas Kop.UKM, & Tenaga Kerja Bukittinggi .....	32
4.2.2 Event Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat .....	41
4.2.3 Event Meeting Silaturahmi Keluarga Besar PKS.....	48
4.2.4 Kesimpulan Wawancara .....	56
4.3 Pembahasan .....	57
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan.....	21
Table 2.2 Kerangka Konseptual .....	22
Table 3.1 Instrumen Penelitian .....	27
Table 4.1.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service .....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Pusako Hotel .....	29
Gambar 4.1.1. Gambar Ruangan Dang Tuangku .....	30
Gambar 4.1.3 Banquet Event Order .....	33



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bukittinggi adalah salah satu kota yang terletak di Propinsi Sumatera Barat. Walaupun tidak mempunyai potensi sumberdaya alam yang dapat dieksploitasi, kota Bukittinggi mempunyai potensi lain, yakni kondisi alam yang indah, udara yang sejuk, mempunyai tempat-tempat peninggalan bersejarah, serta terletak pada posisi yang strategis menjadikan kota ini berpotensi sebagai daerah kunjungan wisata.

Destinasi wisata yang saling berdekatan dan mudah untuk diakses adalah salah satu keunggulan Kota Bukittinggi, hal ini menjadi daya tarik dan meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi. Meningkatnya kunjungan berimbas pada meningkatnya kebutuhan sarana akomodasi atau penginapan atau yang populer disebut Hotel.

Hotel merupakan akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minum. Pada umumnya, produk yang dijual oleh pihak manajemen Hotel terdiri dari dua produk yaitu produk nyata (Tangible Product) seperti kamar Hotel, restoran, fitness centre dan berbagai fasilitas Hotel lainnya dan produk tidak nyata (Intangible Product) seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo,1996:3).

Pusako Hotel Bukittinggi merupakan Hotel bintang 4 yang terletak di jalan Soekarno Hatta No 7, Manggis, Ganting, Mandiangin Koto Selayan Bukittinggi Sumatera Barat. Di Hotel Pusako terdapat beberapa departemen Hotel seperti, Front Office Department, Food and Beverages Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Personalia/HRD Department, Engineering Department, Marketing Department, Purchasing Department dan Security Department.

Food and beverage department merupakan bagian dari Hotel yang bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu, terdiri dari dua bagian yaitu Food and Beverage product yaitu bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen dan stewarding. Sedangkan Food and Beverage sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Hotel Pusako. Hal ini dapat dilihat dari adanya 2 outlet Food and Beverage Departemen yang ada di Hotel Pusako yaitu, Banquet dan Restaurant. Kedua outlet ini merupakan pendapatan kedua terbanyak setelah penjualan kamar. Oleh karena itu pentingnya fungsi dan peran Banquet dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, Dalam hal ini Banquet perlu memperhatikan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM).

Sumber Daya Manusia adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi (Tinangon, Kojo and Tawas, 2019)

Basarkan hasil dari observasi tanggal 12 April 2023 penulis melakukan wawancara dengan Ujang Tando selaku Human Resource Development (HRD) di Hotel Pusako Bukittinggi, penulis menemukan beberapa masalah diantaranya Kurangnya fasilitas atau peralatan seperti meja dan kursi selian itu penulis juga menemukan bahwa terdapat 7 karyawan pada bagian Food and Beverage service, sedangkan di bagian Banquet hanya memiliki 2 karyawan, jumlah tersebut mengakitbatkan kurang optimalnya kinerja dari karyawan Banquet Section hal tersebut dapat di tunjukan dari beberapa pekerjaan yang kurang maksimal diantaranya susunan meja dan kursi yang kurang rapi, keterlambatan dalam mengatur ruangan serta kelahian karyawan dalam menghendel *event*, berdasarkan masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan kinerja di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah diatas, penulis dapat menyimpulkan beberapa identifikasi masalah yang ada:

1. Kurangya Sumber Daya Manusia pada *Banquet Section* .
2. Kurangnya Peralatan Untuk Banquet Section.
3. Kurang optimalnya kinerja pada Banquet Section

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi di atas maka dalam penelitian ini lebih memfokuskan kepada Optimalisasi Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja pada Banquet section di Hotel Pusako Bukittinggi.

### 1.4 Rumusan Masalah

Dari hasil pembahasan tersebut, maka rumusan masalah yang akan di kaji, ialah

1. Bagaimana kinerja Sumber Daya Manusia pada *Banquet Section*?
2. Bagaimana mengoptimalkan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja Banquet Section?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mempunyai tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui kinerja Sumber Daya Manusia Pada *Banquet Section* Di Hotel Pusako Bukittinggi.
2. Untuk dapat mengoptimalkan kinerja Sumber Daya Manusia

### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dimaksudkan untuk dapat memberikan pengetahuan tentang optimalisasi Sumber Daya Manusia Banquet Setion. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan/wadah masukan dan pertimbangan bagi Hotel dalam mengambil sistem evaluasi kinerja karyawan untuk meningkatkan kinerja Banquet Section di Hotel Pusako Bukittinggi.

2. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Mahasiswa perHotelan diharapkan penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan dan bahan pertimbangan serta juga bisa sebagai sumbangan. Pemikiran dan informasi yang terutama bagi rekan-rekan mahasiswa yang akan mengadakan penelitian lebih lanjut tentang suatu sistem evaluasi kinerja karyawan.
- b. Bagi peneliti lainnya penulis juga berharap penelitian ini juga dapat berguna dan bermanfaat sebagai suatu bahan untuk menambah ilmu atau wawasan pengetahuan, serta menjadi informasi yang lebih lanjut tentang suatu sistem evaluasi kinerja karyawan.

3. Manfaat Umum

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan ilmu serta dampak positif bagi banyak orang. Penelitian ini juga diharapkan dapat meningkatkan pemahaman serta pengetahuan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dan membuat keputusan

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teoritis**

##### **2.1.1 Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi merupakan sesuatu hal yang paling tinggi atau tertinggi, serta paling menguntungkan. Mengoptimalkan merupakan upaya, proses, cara, dan perbuatan yang menjadikan sesuatu menjadi yang paling baik, tertinggi, dan paling menguntungkan.

Optimalisasi menurut WJS Poerwadarminta (D Deni, 2018) berasal dari kata optimum yang berarti yang terbaik, paling menguntungkan. Dalam hal ini, optimalisasi membuat sesuatu menjadi lebih baik lagi, sedangkan optimum adalah tingkatan yang sangat menguntungkan dalam batas tertentu dan pengoptimalan merupakan penyempurnaan suatu sistem supaya berprestasi sebaik-baiknya atas dasar kriteria tertentu

. Dengan demikian, optimalisasi dapat diartikan sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber yang dimiliki dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas dan kriteria tertentu.

##### **2.1.2 Sumber Daya Manusia**

Menurut Suryani (2019) Sumber Daya Manusia adalah pendekatan strategis sebagai pengelolaan asset yang paling berharga dalam sebuah organisasi yaitu suatu sistem yang dimana bertujuan untuk berkontribusi terhadap

pencapaian sasaran yang telah ditetapkan. Pengelolaan manusia tidak hanya menjadi tugas para manager dalam mencapai tujuan tetapi juga peran dari karyawan untuk termotivasi meningkatkan diri demi pencapaian tujuan Bersama-sama. Akan tetapi disini manager juga harus menjamin tenaga kerja yang dimiliki merupakan orang yang efisien dan efektif sehingga dapat ditempatkan sesuai dengan tujuan organisasi tersebut.

Sumber Daya Manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang mengarah pada, suatu kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam hal ini suatu perusahaan yang besar dan mempunyai banyak ataupun sedikit karyawan, tetap harus dibayar karyawan-karyawan tersebut.

Aktivitas-aktivitas Sumber Daya Manusia membutuhkan pemahaman serta pemikiran mengenai tindakan-tindakan yang akan dilakukan dalam menyediakan tenaga kerja yang efektif. Konsep ini mendasari bahwa karyawan merupakan manusia, bukan mesin atau hanya menjadi Sumber Daya Bisnis. Kajian Sumber Daya Manusia menggabungkan bidang ilmu sosiologi, psikologi dan bidang lainnya. Sumber Daya Manusia juga menyangkut implementasi dan desain dari sistem pencernaan, pengembangan, penyusunan, evaluasi kinerja, pengelolaan, kompensasi dan hubungan ketenagakerjaan yang baik.

Dalam hal ini, maka studi manajemen personalia suatu perusahaan menunjukkan bagaimana yang harus didapatkan, kembangkan, gunakan, dan mengevaluasi karyawan dalam jumlah dan tipe yang sesuai untuk mencapai tujuan

tersebut. Sumber Daya Manusia memiliki potensi besar tenaga kerja manusia yang merupakan penggerak faktor-faktor penunjang kegiatan manajemen yang dimanfaatkan sebaik mungkin dengan lingkungan. Tidak bisa di pungkiri, bahwa perubahan teknologi saat ini berkembang sangat pesat, sehingga memaksa suatu organisasi untuk mampu menyesuaikan diri dan lingkungan bisnisnya.

Menurut Marioyo (2015:5) mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia didefinisikan untuk mencapai tujuan dan kemampuan dalam memperoleh keuntungan dari kesempatan tertentu untuk meloloskan diri dari kesukaran maka Sumber Daya Manusia adalah alatnya untuk tujuan tersebut. Dengan demikian dari perkataan “Sumber Daya” (resources) mendahului perkataan itu mencerminkan appraisal manusia.

Berdasarkan pengertian tersebut diatas maka dapat dilihat bahwa Sumber Daya Manusia merupakan suatu fungsi penerapan yang ada dalam sebuah perusahaan yaitu mencakup perencanaan, pengelolaan, pengarahan, dan pengawasan Sumber Daya Manusia. Untuk itu, fungsi tersebut dapat digunakan sebagai pelaksanaan tindak, pengadaan, pendayagunaan, pemeliharaan serta pengembangan Sumber Daya Manusia.

### **2.1.3 Kineja**

Menurut Aziz dan Fauzah (2018) menyatakan bahwa Kinerja merupakan suatu gambaran tentang tingkatan pencapaian pelaksanaan dalam sebuah program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Sedangkan menurut Farisi, Irnawati, dan Fahmi (2020) menyatakan bahwasanya kinerja adalah hasil yang telah tercapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Lain halnya menurut Arisanti, Santoso, dan Wahyuni (2019) yang mana menyatakan bahwa kinerja ialah merupakan suatu dari kesediaan seseorang atau suatu kelompok untuk melakukan sebuah kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dan juga dengan hasil seperti yang diharapkan.

Beberapa ahli juga menyebutkan bahwa kinerja adalah suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya. Prestasi tersebut sesuai dengan standar kriteria yang ditetapkan dalam pekerjaan yang bersangkutan.

Dalam proses bekerja itulah akan memunculkan bagaimana kinerja seseorang. Apakah seseorang bekerja secara optimal, biasa-biasa saja, atau bahkan bekerja dibawah standar yang lainnya. Jadi pada dasarnya penilaian kinerja ini merupakan suatu proses pengamatan (observasi) terhadap pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh seorang karyawan. Maka hasil dari pengamatan tersebut dilakukan sebagai bentuk penilaian yang berguna untuk menetapkan sebuah kesimpulan mengenai keberhasilan atau sebuah kegagalannya seseorang dalam bekerja.

Menurut Putri (2020) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kinerja karyawan, sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian merupakan kemampuan atau skil yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.
2. Pengetahuan merupakan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik.
3. Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.
4. Kepribadian yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
5. Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
6. Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
7. Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.
8. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.
9. Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan

10. Lingkungan kerja merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja
11. Loyalitas merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dn membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.
12. Komitmen merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
13. Disiplin kerja merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu.
14. Kompensasi berkaitan dengan harapan dan kenyataan terhadap sistem kompensasi.

Sedangkan menurut Afandi (2018), yang mana mengatakan bahwa ada beberapa indicator yang dapat mengukur suatu kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas hasil kerja, yaitu segala macam bentuk jumlah tenaga kerja yang dilaksanakan dapat terlihat dari hasil kinerja pegawai dalam waktu tertentu dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dengan waktu yang ditentukan.
2. Kualitas hasil kerja, yaitu segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya Efisiensi, yaitu dalam

melaksanakan tugas berbagai sumber daya secara bijaksana dan dengan cara yang hemat biaya.

3. Disiplin kerja, yaitu taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.
4. Inisiatif, yaitu kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.
5. Ketelitian, yaitu tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu sudah mencapai tujuan apa belum.
6. Kepemimpinan, yaitu proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
7. Kejujuran, yaitu salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
8. Kreativitas, yaitu proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan atau yang melibatkan pemunculan gagasan.

#### **2.1.4 Banquet Section**

Pengertian Banquet Menurut pendapat Mertayasa I Gede Agus (2012:82) Banquet berasal dari bahasa perancis yaitubanchyang dalam bahasa inggris benchyang berarti bangku panjang. Dalam bidang restoran, Banquet berarti sekumpulan orang yang berada dalam suatu ruangan tertentu (private room) yang bertujuan untuk menikmati makanan dan minuman dalam rangka merayakan perayaan tertentu dan diatur dalam suatu tempat duduk tertentu. menurut Marsum

(R Anggela 2019), menyebutkan bahwa “Banqueting adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial di dalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang berpisah dari pelayanan makan yang terdapat diberbagai Restaurant pada umumnya dan di grill room, dimana hidangan panggangpangangan disajikan juga dalam ruang istirahat yang lazim disebut lounge. Banqueting adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan Banquet.

Sedangkan menurut Masrum (2005:) “Banquet adalah suatu usaha pelayanan pertemuan formal atau pelayanan yang meliputi acara atau kegiatan didalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang terpisah dari pelayanan yang terdapat dalam berbagai restoran pada umumnya yang meliputi acara jamuan makan malam, konferensi, pesta pernikahan, cocktail party, dll.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas dapat peneliti simpulkan bahwa Banquet merupakan acara jamuan makan dan *event* lainyadi suatu ruangan yang khusus yang mana di atur dari tempat duduk sampai ke peralatan yang digunakan dengan menu yang telah ditentukan oleh keinginan yang mempunyai acara.

Peranan staff Banquet sangatlah penting dalam kelancaran kerja di Banquet Section karena staff Banquet melayani tamu yang mengadakan function. Sebagai staff Hotel yang berkualitas hendaknya seorang karyawan mengetahui dan memahami tentang tugas dan tanggung jawab dari posisinya sebagai seorang staff di Hotel tersebut. adapun tugas dan tanggung jawab yang dimaksud adalah sebagai berikut:

## A. Tugas dan Tanggung Jawab Banquet Section

Mertayasa I Gede Agus (2012:85) menjelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan, yakni :

### a. Banquet Manager

- 1) Bertanggung jawab terhadap kelancaran opetating di bagian Banquet dari persiapan, melayani tamu sampai tutup kegiatan (closing)
- 2) Melakukan koordinasi dengan departemet lain seperti Hausekeeping, Kitchen, Steward
- 3) Menangani adminitrasi seperti perjanjian dengan tamu, pemesanan barang dan alat, scheduling, dll.
- 4) Mengawasi bawahan dalam bekerja.
- 5) Membantu bawahan dalam bekerja.
- 6) Memberikan pengarahan kepada karyawan.
- 7) Melatih dan meningkatkan kemampuan bawahan.
- 8) Membuat table plan, dll.

### b. Banquet Supervisor

- 1) Bertanggung jawab terhadap kelancaran pelayanan dalam setiap kegiatan/*event*
- 2) Membuat scheduling.
- 3) Mengawasi persiapan dalam suatu *event*.
- 4) Mengkoordinir pekerjaan dengan bawahan.
- 5) Membuat laporan setelah selesai kegiatan/*event*.

- 6) Menangani tamu datang.
- 7) Menangani tamu yang bermasalah.
- 8) Memberikan pengarahan (briefing).

c. Banquet Captain

- 1) Mengkoordinir pekerjaan dalam suatu *event* mulai dari persiapan sampai tutup.
- 2) Mengawasi bawahan secara langsung dalam bekerja.
- 3) Melakukan taking order.
- 4) Menangani masalah tamu.
- 5) Menyuguhkan guest bill, dll.

d. Banquet Waiter/Es

- 1) Melakukan persiapan dalam setiap *event*.
- 2) Melakukan pelayanan kepada tamu.
- 3) Membersihkan peralatan.
- 4) Mengatur meja dan kursi (table plan).
- 5) Table set-up.
- 6) Membuat meja buffet.
- 7) Melakukan closing, dll.

B. Peralatan dan perlengkapan

Banquet Pada dasarnya peralatan yang ada di Banquet hampir sama dengan peralatan yang terdapat di restoran, peralatan itu mencakup : Banquet Furniture, Linen, Chinaware, Silver ware, Glassware.

a. Restourat Furniture

Menurut Masrum (2005 : 24) Furniture atau perabot untuk keperluan restoran /Banquet harus benar- benar diseleksi secara cermat sehingga semua dapat berfungsi sesuai kebutuhannya. Furniture tersebut harus praktis, nyaman dipakai, serta sedap dipandang.sedangkan menurut MertayasaI gede Agus ( 2012: 18)

b. Linen

Linen adalah barang-barang yang terbuat dari kain untuk keperluan operasi suatu restoran (Masrum, 2005 : 24) .

c. Chinaware Chinaware

Menurut Martayasa I Gede Agus (2012: 23) Chinaware yaitu semua peralatan restoran yag terbuat dari keramik. Meliputi ;Plater,Plate, cups, jug, dll.

d. Silverware

Silverware adalah peralatan yang terbuat dari silver (perak) yang didalamnya termasuk Stainless steel.

e. Glass ware

Glass ware merupakan peralatan untuk penyajian minuman, secara keseluruhan jenis gelas dapat dibedakan menjadi 2 macam, yaitu gelas yang bertangkai (stemmed glass) dan gelas yang tidak bertangkai (unstemmed glas).

### C. Sistem Pelayanan Banquet

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012:107) Pelayanan di Banquet akan dapat dilaksanakan apabila sudah ada kesepakatan antara pihak tamu yang memesan dengan pihak Hotel/Banquet sebagai penyelenggara.

Ada beberapa jenis pelayanan yang selalu di pakai dalam praktisi makan dan minum di Banquet pada seluruh Hotel yaitu :

- a. Table service ( American service, Russian service, French service and English service).
- b. Buf et Service

### D. Langkah-langkah dalam pelaksanaan Banquet

Di dalam langkah-langkah pelaksanaan Banquet, beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian adalah mengenai persiapan Banquet set up, Banquet menu, buf et table, table lay out, dll.

- a. Banquet set up

Kegiatan di Banquet akan dilayani setelah terjadi kesepakatan antara pihak Banquet dengan pihak tamu (pemesan). Setelah itu akan dilakukan pemeliharaan kesepakatan tersebut, khususnya dilakukan oleh pihak Hotel. Dari kesepakatan tersebut selanjutnya akan dilakukan persiapan-persiapan oleh semua departemen/Section yang terlibat dalam *event* tersebut. Banquet akan melakukan Banquet set up sesuai dengan jenis kegiatan.

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012:93) Banquet set up adalah suatu proses pekerjaan dalam penataan alat dan pengaturan ruangan sesuai dengan jenis *event* sebelum dilakukan proses pelayanan.

b. Banquet menu

Kegiatan di Banquet lebih banyak melayani tamu dalam jumlah banyak/group. Kegiatan ini terjadi kalau sudah ada kesepakatan antara pihak Hotel dengan pihak tamu. Salah satu yang menjadi pokok kesepakatan mereka adalah jenis menu dan pelayanan yang digunakan.

Menurut Agus Sulastiyono (2008:212) Menu Banquet adalah menu yang tetap dengan set harga tertentu, dan menyajikan makanan dengan pilihan terbatas atau bahkan tanpa pilihan sama sekali.

Biasanya menu Banquet disajikan dalam bentuk set menu/table d'hote menu yaitu suatususunan hidangan lengkap mulai dari makanan pembuka (appetizer) sampai dengan penutup. Dalam pelaksanaannya, set menu ini akan ditata di atas meja makan/buffet table secara menarik dan tamu akan melayani dirinya sendiri (self service).

c. Buffet Table

Meja buffet (buffet table) adalah sebuah meja besar yang digunakan untuk memajang makanan secara lengkap dan menarik, tamu akan mengambil dan melayani diri sendiri. Meja buffet ini akan disiapkan oleh pramusaji Banquet pada saat melakukan persiapan, makanan akan disiapkan di atas meja buffet itu dalam sebuah alat penghidangan yang disebut dengan *chaping dish*.

### E. Jenis-jenis Event/ Fungsi

Kegiatan di Banquet sangat banyak dimana Section ini lebih sering melayani tamu dalam jumlah banyak atau grup dan sudah terjadi kesepakatan. Banquet Manager dan sales akan selalu menjual produk yang dimiliki oleh Banquet, seperti makanan, minuman, meeting room, dan fasilitas lainnya. Kegiatan di Banquet berbeda-beda dan sangat tergantung kepada :

- a. Jenis kegiatan yang dilakukan
- b. Jenis tamu yang dilayani
- c. Jenis menu yang dihidangkan
- d. Denah/tata letak ruang
- e. Pramusaji yang bekerja
- f. Jenis pelayanan yang digunakan, dll. (Mertayasa Igede)

### 2.1.5 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Banquet Di Hotel Pusako Bukittinggi

Standar Operasional Prosedur pelayanan Banquet dimulai sejak tamu dan Banquet Waiters pertama kali bertemu sampai pada akhir penyelenggaraan *event*, termasuk juga penyelesaian pembayaran. Prosedur tersebut dibagi atas tahap-tahap sebagai berikut:

- a. Tahap Sebelum Penyelenggaraan
  - 1) Menawarkan produk dan fasilitas Banquet
  - 2) Pendekatan atau kesepakatan dengan tamu
  - 3) Menandatangani surat kesepakatan

- 4) Memelihara komunikasi kesepakatan menjelang *event* berlangsung

b. Tahap Pelaksanaan

- 1) Persiapan acara atau *event*
- 2) Pelayanan pada saat *event*
- 3) Pembersihan setelah selesai

c. Tahap setelah penyelenggaraan

- 1) Penyelesaian tagihan
- 2) Meminta saran dan keluhan
- 3) Mengucapkan terimakasih kepada tamu



## 2.2 Hasil penelitian Yang Relevan

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

Nama	Judul	Metode	Hasil Pembahasan
Muhammad Ubaidillah, Syah Reza Octavi sandi, SE. S.Kom (2021)	Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Meningkatkan Eventmeeting pada Banquet Section di Haris otel and Conention malang	Menggunakan metode Kualitatif	Penelitian ini menyatakan bahwa Kinerja karyawan Banquet khususnya Banquet waiter sudah optimal dan dapat diandalkan dalam menangani suatu <i>event</i> meeting, hal ini dapat dilihat dari kepuasan tamu yang sedang meeting dan hasil dari guest comment yang memuaskan
Dwi Rahmasari (2021)	Optimalisasi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Harper Perintis Makasar	Menggunakan Metode Kuantitatif	Penelitian ini menyatakan bahwa kineja karyawan Hotel Harper Printis makasar sudah baik namun masih perlunya ditingkatkan lagi khususnya dalam peningkatkan disiplin kerja serta kepribadian yang baik dalam bekerja
Yuniarti Sarah (2022)	Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Hotel Mita Mulia Banda Aceh	Penelitian Ini Menggunakan Motode Kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa sistem perekrutan dan penempatan karyawan di Hotel Mita Mulia sistem perekrutan sumber daya manusia dilakukan rekrutmen internal dan melalui media cetak

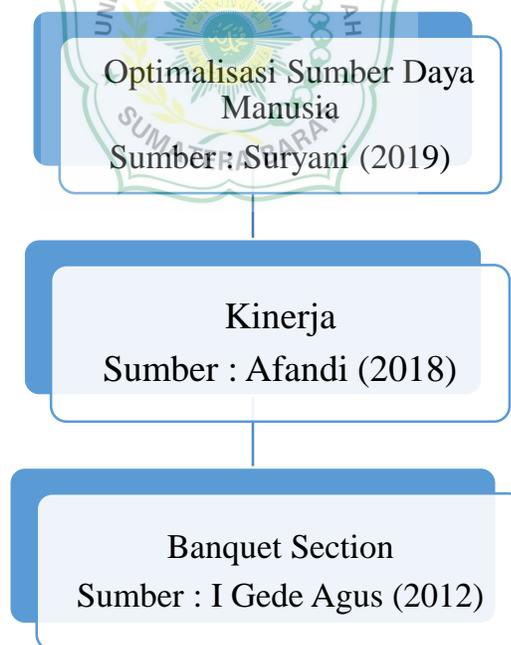
Berdasarkan penelitian terdahulu yang terdapat pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu

perbedaan objek, dan pada penelitian terdahulu melakukan beberapa tindakan sedangkan penelitian ini hanya melakukan evaluasi terhadap kinerja Banquet Section saja.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Menurut Nursalam (2017) kerangka konsep penelitian merupakan abstraksi dari suatu realitas sehingga dikomunikasikan dan membentuk teori yang menjelaskan keterkaitan antara variable yang diteliti. Berdasarkan kajian teori yang ada ,Optimalisasi kinerja Banquet dapat dilihat dari bagaimana Sumber Daya Manusia bekerja sesuai dengan benar , dapat dilihat pada gambar di bawah:

Table 2.2 Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Model Evaluasi**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian evaluasi dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode evaluasi. Menurut Sukardi (2015) evaluasi adalah jenis kegiatan atau proses sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan atau kebijakan dalam satu kegiatan dengan didasari data dan informasi yang lengkap tentang obyek dalam evaluasi itu, sehingga akan menghasilkan sebuah produk yang punya nilai. Sebenarnya evaluasi juga merupakan proses memahami, memberi arti, mendapatkan dan mengkomunikasikan suatu informasi bagi keperluan pengambilan keputusan.

### 3.1.2 Model Evaluasi

Model evaluasi yang digunakan pada penelitian ini adalah model evaluasi CIPP. Model evaluasi CIPP yang dikembangkan Daniel L Stufflebeam pada 31 tahun 1965 (Webster, 2017) yang mana metode evaluasi ini dilaksanakan dengan empat tahapan yaitu : Context (Konteks), Input (Masukan), Process (Proses) dan Product (Produk). Model ini dipilih oleh peneliti karena merupakan suatu model evaluasi yang sangat tepat untuk memberikan pertimbangan ketika kita akan membuat suatu kebijakan yang sesuai dengan apa yang layak atau tidaknya sebuah keputusan yang akan diambil.

### 3.1.3 Prosedur Evaluasi

Dalam evaluasi model CIPP terdapat empat komponen yang harus dievaluasi yaitu, context, input, process dan product. Evaluasi ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menfokuskan evaluasi.
2. Mendesain evaluasi.
3. Mengumpulkan informasi.
4. Menganalisis informasi.
5. Melaporkan hasil evaluasi

### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang penelitian ini adapun lokasi penelitian yang akan dituju peneliti dalam menghimpun, mengumpulkan, dan mengambil data untuk mencapai tujuan Penelitian ini dilakukan di Hotel Pusako Bukittinggi. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam merampungkan penelitian ini kurang lebih dari 4 bulan yaitu mulai bulan Mei sampai Agustus 2023.

### **3.3 Subjek Penelitian**

Pada penelitian kualitatif responden atau subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan penelitian berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Berkaitan dengan prinsip tersebut informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua Informan yaitu informan utama adalah orang yang terlibat langsung dalam interaksi social yang diteliti. Informa utama pada penelitian ini yaitu HRD Hotel Pusako Bukittinggi. Yang kedua adalah informan kunci, informan kuci terbagi menjadi dua yaitu sipervisor dan karyawan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang valid dan akurat yang dapat dipertanggung jawabkan sebagi bahan untuk pembahasan dan pemecahan masalah untuk mendapatkan data data di objek penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam dan membuat suatu pertanyaan

tertulis kepada informan kemudian menjawab diserahkan kepada peneliti melalui kertas maupun melalui email untuk selanjutnya menganalisis jawaban tersebut.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Observasi: pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian guna memperoleh gambaran yang lebih jelas.
- b. Studi Pustaka: Kegiatan yang dimaksudkan untuk mendapatkan sejumlah teori dan informasi yang erat hubungannya dengan materi penelitian. Hal ini dilakukan dengan mempelajari bukubuku referensi, majalah dan sumber-sumber lainnya.
- c. Wawancara: Dalam segi metode pengumpulan data dengan wawancara, utamanya terletak pada penentuan atau pemilihan key-informan yang akan menjadi sumber data yang hendak dilakukan. Disini yang menjadi objek penelitian subjek penelitian adalah karyawan dan supervisor di Banquet Section di Hote Pusako Bukittinggi.

### **3.5 Instrumen Penelitian**

Menyusun instrument merupakan langkah penting dalam pola prosedur penelitian instrument berfungsi sebagai alat bantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Pada penelitian ini penulis menggunakan instrument penelitian dengan melakukan observasi dan dokumentasi.

Table 3.1 Instrumen Penelitian

NO	Objek	Indikator	Sub indicator
1	Banquet Section	SDM	1 Banqiet Supervisor 2 Banquet Captain 3 Banquet Waiter
2	Kinerja	Kinerja Karyawan	1 Kuantitas Hasil Kerja 2 Kualitas Hasil Kerja 3 Efisiensi 4 Disiplin Kerja 5 Inisiatif 6 Ketelitian 7 Kepemimpinan 8 Kejujuran 9 Kreatifitas

### 3.6 Analisis Data

Dalam penulisan ini analisis data adalah analisis kualitatif yaitu dengan pendekatan kualitatif analisis datanya dilakukan sejak awal turun ke lokasi melakukan pengumpulan data, dengan cara mengansur atau menyimpan informasi mereduksi, mengelompok, dan seterusnya sampai memberikan inteprestasi (Siyoto, 2015). Menurut miles dalam rijali (2018) proses analisis data penelitian kualitatif ini yaitu:

#### 1. Pengumpulan data

Pengumpulan data di lapangan tentu berkaitan dengan teknik penggalian data, dan ia berkaitan pula dengan sumber dan jenis data, setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata dan tindakan, selebihnya

adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis, Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tape Sedangkan sumber data tambahan berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku dan majalah ilmiah, sumber dari arsip, dokumen pribadi, dan dokumen resmi (Moleong, dalam Rijali).

## 2.Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian ini berlangsung.

Reduksi Data meliputi:

- a. Meringkas data.
- b. Mengkode.
- c. Menelusiri data.
- d. Membuat gugus gugus.

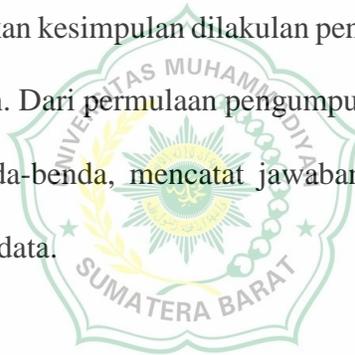
## 3.Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan

pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis Kembali.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada dilapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat jawaban dari informan dan melakukan resume dari hasil data.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1. Gambaran Umum Hotel Pusako**

Gambar 4.1.1: Pusako Hotel



Sumber : Pusako Hotel Bukittinggi

Pusako Hotel Bukittinggi adalah akomodasi bintang 4 yang didirikan pada tahun 1991 dengan luas tanah 5ha. Hotel Pusako berlokasi di Jl Soekarno Hatta No. 7, Manggis Gantiang, Kec. Mandiangan Koto Selayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, Hotel Pusako merupakan bangunan yang terdiri dari 3 lantai serta memiliki 140 jumlah kamar dengan 5 jenis kamar yaitu standart room, Deluxe room, Suite Room dan Junior Suite Room

Selain kamar Hotel ini juga menawarkan fasilitas berupa kolam renang, dua restoran, Bar dan Hotel Pusako juga memiliki 4 ruangan Meeting dan *convention Hall* yang biasanya di gunakan untuk *meeting, Conference, wedding, garden party* dan lainnya, di antaranya Ruang Meeting yang pertama yaitu Dang Tuangku memiliki kapasitas 250 pax yang kedua Parenai Memiliki kapasitas 150 pax, yang ketiga Koto Piliang yang memiliki kapasitas 50 Pax dan yang ke empat Bodi Caniago memiliki kapasitas 50 Pax, Parkir pribadi di tempat gratis dan WiFi tersedia di area umum.

Gambar 4.1.1 : Gambar Ruang Dang Tuangku



Sumber : Olahan Peneliti (2023)

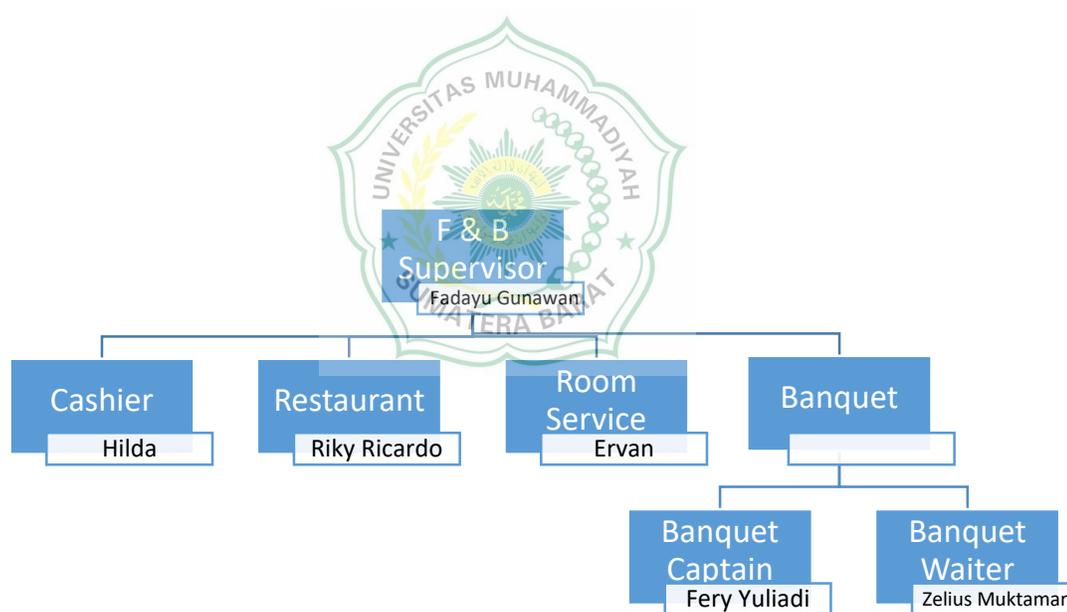
Pusako Hotel Bukittinggi menawarkan layanan kamar 24 jam dan sarapan Kontinental. Jambalero Restoran menyuguhkan makanan Indonesia, sedangkan Parenai Theatre Restaurant menyajikan hidangan internasional. Pagatok Lounge Bar menawarkan berbagai koktail untuk minuman setelah makan malam Anda.

Para tamu yang ingin berolahraga dapat menggunakan pusat kebugaran, lapangan tenis dan jalur jogging. Keluarga dengan anak kecil dapat menggunakan taman bermain dan lapangan basket mini

#### 4.1.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service

Struktur Organisasi Food & Beverage Service

Table 4.1.2 Struktur Organisasi Food & Beverage Service



Sumber : Manajemen Hotel Pusako Bukittinggi



## 4.2 Hasil Wawancara

Hasil Wawancara yang dilakukan pada tanggal 1 juli 2023 sampai 31 juli 2023 merupakan data yang didapat dan dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah yang akan diteliti untuk mencapai tujuan peneliti mengenai Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Di Banquet Section Pusako Hotel Bukittinggi. Hasil wawancara ini akan dibahas mengenai gambaran penelitian yang dilakukan di Pusako Hotel, yang mana melibatkan responden penelitian, dimana responden tersebut melibatkan Supervisor F&B Service, Captain Banquet dan Banquet Waiter. Menurut hasil wawancara Optimalisasi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Banquet Section Di Pusako Hotel Bukittinggi, dapat di deskripsikan melalui Supervisor F&B Service, Banquet Captain, dan Banquet Waiter

### 4.2.1 Event dinas Kop, UKM, & Tenaga kerja Bukittinggi

Event ini berlangsung dalam 3 hari dan diikuti oleh 30 orang yang akan dilaksanakan di ruangan meeting Dang Tuanku event tersebut terdiri dari 3 kali breakfast, lunch, dinner dan 2 kali coffee break dan menggunakan lay out restoran style 1 meja terdiri dari 5 kursi dapat dilihat pada gambar di bawah, berikut hasil wawancara dari 3 informan untuk 9 indikator kinerja.



b. Evaluasi Input

Dalam menghandle sebuah *event* pihak banquet membutuhkan karyawan yang sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event meeting

c. Evaluasi proses

Jumlah karyawan yang sudah di tetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik dilihat dari saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaannya dengan kapasitas yang telah di tentukan

d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat pada event ini yaitu karyawan banquet section pada bagian banquet waiter dan banquet captain

2. Kuantitas Hasil Kerja

a. Evaluasi Context

Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja dilihat dari pemahannya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawab sebagai banquet Captain dan banquet waiter

b. Evaluasi Input

Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa breafing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut

c. Evaluasi Proses

Untuk memastikan bahwa arahan yang diberikan supervisor dilaksanakan dengan baik maka Supervisor melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak

d. Evaluasi Produk

Untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik maka dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor

3. Efisiensi

a. Evaluasi Konteks

Dalam menjalankan pekerjaannya Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya dengan tepat pada waktu yang diberikan

b. Evaluasi Input

Untuk memastikan karyawan menjalankan pekerjaan dengan tepat waktu maka Supervisor memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan



c. Evaluasi Proses

Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan

d. Evaluasi Produk

Dalam memaksimalkan waktu yang diberikan pekerjaan karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya

4. Disiplin Kerja

a. Evaluasi Konteks

Dalam implementasi pekerjaan Supervisor memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditekan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan

b. Evaluasi Input

Strategi yang digunakan Supervisor untuk memastikan pekerjaan karyawan yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai

c. Evaluasi Proses

Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Supervisor memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya

d. Evaluasi Produk

Cara Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung

5. Inisiatif

a. Evaluasi Konteks

Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini

b. Evaluasi Input

Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet

c. Evaluasi Proses

Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan

d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Supervisor

6. Ketelitian

a. Evaluasi Konteks

Cara Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini

b. Evaluasi Input

Bentuk Ketelitian kerja karyawan yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan

c. Evaluasi Proses

Untuk melihat Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung

d. Evaluasi Produk

Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siao untuk digunakan

7. Kepemimpinan

a. Evaluasi Konteks

Sebelum memulai event Supervisor selalu memberikan arahan berupa breafing tentang event tersebut

b. Evaluasi Input

Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan

c. Evaluasi Proses

Untuk saat ini kepemimpinan seorang Supervisor sudah melaksanakan dengan baik dan benar dalam memberikan tugas dan tanggung jawabnya

d. Evaluasi Produk

Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung

8. Kejujuran

a. Evaluasi Konteks

Dalam memberikan contoh hal kejujuran karyawan harus saling mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan saling memberikan umpan balik kepada karyawan

b. Evaluasi Input

Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikerenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia

c. Evaluasi Proses

Dalam menilai aspek kejujuran karyawan dari tidak adanya komplinan kehilangan barang tamu mapun barang barang di Hotel

d. Evaluasi Produk

kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya

## 9. Kreatifitas

### a. Evaluasi Konteks

Hal yang dilakukan karyawan untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan saling menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event

### b. Evaluasi Input

Dalam memberikan usulan karyawan bisa saling menerima ide ide yang diberikan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Supervisor baru memutuskan ide itu di terapkan atau tidak

### c. Evaluasi Proses

Dalam melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan bisa saling melihat sebarapa efektif ide itu diterapkan

### d. Evaluasi Produk

Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event

#### 4.2.2 Event Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Event ini berlangsung dalam 2 hari dan diikuti oleh 150 orang yang akan dilaksanakan di ruangan meeting Dang Tuanku event tersebut terdiri dari 3 kali breakfast, lunch, dinner dan 3 kali coffee break dan menggunakan lay out class room

1 meja terdiri dari 3 kursi, berikut hasil wawancara dari 3 informan untuk 9 indikator kinerja.

## 1. Kuantitas Hasil Kerja

### a. Evaluasi Context ( konteks)

Dalam menghandle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan dan 2 orang daily worker agar berjalannya event tersebut dengan baik

### b. Evaluasi Input

Kategori Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event

### c. Evaluasi Proses

Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan

### d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain

## 2. Kualitas Hasil kerja

### a. Evaluasi Context ( konteks)

Standar Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan

dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter

b. Evaluasi Input

Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa breafing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut

c. Evaluasi Proses

Captain melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak

d. Evaluasi Produk

Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor

3. Efisiensi

a. Evaluasi Konteks

Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan

b. Evaluasi Input

Captain memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawa dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan

c. Evaluasi Proses

Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan

d. Evaluasi Produk

Dalam memaksimalkan pekerjaan karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya

4. Disiplin Kerja

a. Evaluasi Konteks

karyawan memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan

b. Evaluasi Input

Strategi yang digunakan atasan yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai

c. Evaluasi Proses

Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan, atasan memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya

d. Evaluasi Produk

Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung

5. Inisiatif

a. Evaluasi Konteks

Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini dilihat dari karyawan sudah melakukan pekerjaannya sebelum diperintahkan

b. Evaluasi Input

Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tetap merapikan peralatan di buffet

c. Evaluasi Proses

Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan

d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat inisiatifnya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter dan 2 orang daily worker



## 6. Ketelitian

### a. Evaluasi Konteks

Cara atasan dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini

### b. Evaluasi Input

Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan

### c. Evaluasi Proses

Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung

### d. Evaluasi Produk

Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan

## 7. Kepemimpinan

### a. Evaluasi Konteks

Sebelum memulai event atasan selalu memberikan arahan berupa briefing tentang event tersebut

b. Evaluasi Input

Pada saat breafing atasan mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor

c. Evaluasi Proses

Untuk saat ini kepemimpinan seorang atasan sudah melaksanakan dengan baik dan benar dilihat dari terarahnya karyawan dalam bekerja

d. Evaluasi Produk

Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung

8. Kejujuran

a. Evaluasi Konteks

Atasan harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan karyawan memberikan umpan balik kepada atasan

b. Evaluasi Input

Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikerenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia

c. Evaluasi Proses

Atasan menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplain kehilangan barang tamu maupun barang di Hotel

d. Evaluasi Produk

kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya

9. Kreatifitas

a. Evaluasi Konteks

Hal yang dilakukan atasan untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event

b. Evaluasi Input

Atasan menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Captai menyampaikan ide ide tersebut kepada Supervisor agar dapat menjadi petimbangannya dalam mengambil keputusan

c. Evaluasi Proses

Atasan melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan

d. Evaluasi Produk

Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event

### 4.2.3 Event Meeting Silaturahmi Keluarga Besar PKS

Event ini berlangsung dalam 1 hari dan diikuti oleh 300 orang yang akan dilaksanakan di ruangan meeting Dang Tuanku event tersebut terdiri dari 1 kali lunch, dan 2 kali coffee break dan menggunakan lay out theater style, berikut hasil wawancara dari 3 informan untuk 9 indikator kinerja.

#### 1. Kuantitas Hasil Kerja

##### a. Evaluasi Context ( konteks)

Menurut supervisor dan banquet captain Dalam menghandle event ini pihak Banquet membutuhkan 6 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik sedangkan menurut banquet waiter untuk terlaksananya event ini membutuhkan 8 karyawan

##### b. Evaluasi Input

Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event

##### c. Evaluasi Proses

jumlah karyawan tersebut Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan

d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain dan 4 orang daily worker

2. Kualitas Hasil kerja

a. Evaluasi Context ( konteks)

Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet waiter

b. Evaluasi Input

Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari atasan berupa breafing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut

c. Evaluasi Proses

Dengan tidak adanya arahan tambahan atau komplinan tamu saat event berlangsung itu sudah menjadi acuan bahwa waiter sudah melakukan arahan yang diberikan oleh Supervisor atau captain dengan baik

d. Evaluasi Produk

Menurut supervisor karyawan masih kurang maksimal dalam melakukan pekerjaan nya dilihat dari masih banyaknya peralatan yang belum dibereskan setelah event selesai, dan menurut banquet captain

beberapa karyawan masih belum menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan maksimal dilihat dari masih kurangnya pelayanan yang diberikan di saat menghandle tamu sedangkan menurut banquet waiter dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor

### 3. Efisiensi

#### a. Evaluasi Konteks

Menurut supervisor dan banquet captain karyawan masih belum mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang ditetapkan dilihat dari seringnya terjadi keterlambatan waktu dalam membersihkan ruangan meeting sedangkan menurut banquet waiter sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan

#### b. Evaluasi Input

Menurut karyawan sudah melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dengan arahan yang benar dan dikerjakan dengan waktu yang tepat

#### c. Evaluasi Proses

Atasan mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan

d. Evaluasi Produk

Untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam menjalankan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya

4. Disiplin Kerja

a. Evaluasi Konteks

Dalam mengimplementasikan pekerjaannya karyawan memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan

b. Evaluasi Input

Strategi yang digunakan atasan untuk memastikan kedisiplinan karyawan yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai

c. Evaluasi Proses

Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan atasan memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya

d. Evaluasi Produk

Cara yang dilakukan atasan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung

## 5. Inisiatif

### a. Evaluasi Konteks

Menurut Supervisor dan Banquet captain masih kuranya inisiatif karyawan dalam menghandle event dilihat dari masih adanya karyawan yang harus di berikan instruksi terlebih dahulu sebelum bekerja.

### b. Evaluasi Input

Bentuk inisiatif kinerja karyawan yaitu dengan karyawan sudah melakukan pekerjaan nya tanpa menunggu di instruksikan terlebih dahulu

### c. Evaluasi Proses

Menurut supervisor saat ini rancangan inisiatif tersebut masih kurang tercapai dan belum terlaksana sepenuhnya oleh karyawan

### d. Evaluasi Produk

Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter dan daily worker

## 6. Ketelitian

### a. Evaluasi Konteks

Cara atasan dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan breafing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini

b. Evaluasi Input

Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan

c. Evaluasi Proses

Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung

d. Evaluasi Produk

Menurut supervisor dan captain ketelitian karyawan masih kurang di lihat dari masih banyaknya peralatan yang dibersihkan saat event akan berlangsung

7. Kepemimpinan

a. Evaluasi Konteks

Sebelum memulai event atasan memberikan arahan kepada karyawan dan karyawan selalu mengikuti arahan dari atasannya tentang event tersebut

b. Evaluasi Input

Bentuk arahan yang diberikan atasan yaitu Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor



c. Evaluasi Proses

Untuk saat ini kepemimpinan seorang atasan sudah melaksanakan dengan baik dan benar dilihat dari terarahnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan

d. Evaluasi Produk

Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung

8. Kejujuran

a. Evaluasi Konteks

Atasan harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan agar karyawan dapat mencotoh kepada atasan



b. Evaluasi Input

Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia

c. Evaluasi Proses

Atasan menilai aspek kejujuran karyawan dari tidak adanya komplainan kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel

d. Evaluasi Produk

kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya

## 9. Kreativitas

### a. Evaluasi Konteks

Hal yang dilakukan atasan untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event

### b. Evaluasi Input

karyawan memberikan ide ide yang akan di usulkanya kepada atasan dan Memberikan contoh kepada atasan tentang ide ide yang akan dilakukannya

### c. Evaluasi Proses

Atasan melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan

### d. Evaluasi Produk

Menurut 3 informan yg di wawancara masih kuranya kreatifitas karyawan dilihat dari tidak adanya ide ide yang diberikan untuk sebagai bahan pertimbangan bagi atasan



#### 4.2.4 Kesimpulan wawancara

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan mengenai dinas Kop UKM, dan Tenaga kerja Bukittinggi dapat disimpulkan bahwa pada tersebut kuantitas, Kualitas, Efesiensi, Disiplin Kerja, Inisiatif, Ketelitian, Kepemimpinan,

Kejujuran, Kreatifitas dari karyawan sudah terlaksana dengan baik dan benar sehingga menghasilkan sebuah yang maksimal

Dan berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan mengenai dinas social Prov Sumatera Barat dapat di simpulkan bahwa tersebut Kuantitas,Kualitas, Efisiensi, Disiplin kerja, Inisiatif, Ketelitian, kepemimpinan,kejujuran, dan kreatifitas dari karyawan sudah dilaksanakan dengan baik dan benar sehingga menghasilkan sebuah yang maksimal

Sedanglan berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan mengenai Silaturahmi keluarga besar PKS dapat disimpulkan bahwapada yang berkapasitas 300 orang kualitas dari karyawan masih kurang kompeten dalam menghandle tersebut dan untuk ketelitian dari karyawan juga masih belum maksimal serta disiplin kerja yang belem efektif dalam bekerja dan juga kreatifitas yang diberikan masih belum cukup baik

### **4.3. Pembahasan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Optimalisasi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Banquet Section di Pusako Hotel Bukit tinggi, Dilihat dari 3 yang diselenggarakan di Hotel Pusako maka dapat diketahui bahwa kinerja karyawan Banquet Section belum sepenuhnya optimal dan dapat dilihat di bawah ini

## A. Kinerja Karyawan

### 1. Kuantitas Hasil Kerja

Dari hasil evaluasi mengenai kuantitas hasil kerja karyawan, *FB supervisor* sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab seperti membuat scheduling atau menyusun jadwal karyawan banquet. Namun, ketika terjadi kekurangan karyawan untuk event besar, supervisor sudah mempersiapkan tenaga tambahan seperti mencari anak daily worker dalam menunjang keberhasilan dalam pelaksanaan event.

### 2. Kualitas Hasil Kerja

Dari hasil evaluasi tentang kualitas hasil kerja karyawan penulis menemukan bahwa supervisor sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, seperti pada saat penyelenggaraan event supervisor sudah menawarkan produk dan fasilitas Banquet kepada tamu, melakukan pendekatan atau kesepakatan dengan tamu, menandatangani surat kesepakatan dan melakukan pemeliharaan komunikasi kesepakatan menjelang event berlangsung.

Sedangkan pada pelaksanaan event secara umum banquet waiter sudah menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP. Tetapi pada event yang berkapasitas 300 pax karyawan banquet waiter masih kurang memperhatikan kebersihan persihan peralatan yang akan digunakan. Namun pada pelayanan event banquet section secara umum sudah

dilaksanakan dengan maksimal, namun banquet waiter masih kurang ramah kepada tamu. Dan untuk pembersihan banquet waiter masih kurang teliti dalam membersihkan ruangan meeting, seperti masih ditemukannya beberapa peralatan yang tertinggal di ruangan meeting.

Untuk tahapan setelah penyelenggaraan banquet supervisor sudah melakukan pekerjaannya seperti penyelesaian tagihan, meminta saran, keluhan dari tamu, dan mengucapkan terimakasih kepada tamu.

### 3. Efisiensi

Hasil evaluasi tentang *efisiensi* kinerja karyawan banquet waiter dalam melaksanakan pekerjaannya sudah sesuai dengan SOP dan juga dari segi pelayanan sudah dikatakan efisien dalam melayani tamu, namun untuk event besar pihak banquet waiter masih kurang maksimal, seperti pada pelaksanaan persiapan event pihak banquet masih tidak tepat waktu, serta pada tahap pembersihan banquet waiter masih dikatakan kurang efisien dalam bekerja.

### 4. Disiplin Kerja

Dari hasil evaluasi tentang disiplin kerja peneliti menemukan bahwa banquet waiter masih kurang maksimal dalam pelaksanaan event, seperti kurang disiplinnya banquet waiter dalam persiapan acara dan masih lalai dalam mempersiapkan pekerjaan, untuk tahapan pelayanan banquet waiter sudah disiplin dalam bekerja dapat dilihat dari kesesuaian pengantaran

hidangan kepada tamu, sedangkan untuk tahapan pembersihan banquet waiter masih lalai saat pembersihan setelah event berlangsung.

Sedangkan untuk supervisor masih kurang disiplin terhadap pekerjaannya dapat dilihat bahwa supervisor tidak memantau pekerjaan bawahan sehingga karyawan lalai dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

#### 5. Inisiatif

Dari hasil evaluasi tentang inisiatif karyawan penulis menemukan bahwa inisiatif dari banquet waiter sudah maksimal, seperti pada tahapan pelaksanaan karyawan sudah melakukan pekerjaan sebelum diperintahkan, sedangkan pelayanan yang diberikan saat event karyawan banquet masih kurang inisiatif dalam melayani tamu, karena karyawan masih menunggu di perintahkan terlebih dahulu dalam melayani tamu dan untuk tahapan pembersihan setelah event banquet waiter sudah melakukan pekerjaannya tanpa diperintahkan terlebih dahulu.

#### 6. Ketelitian

Dari hasil evaluasi tentang ketelitian karyawan penulis menemukan bahwa masih kurang maksimalnya ketelitian karyawan pada persiapan event banquet waiter masih kurang teliti, dilihat dari masih banyaknya di temukan peralatan yang masih bernoda sedangkan pelayanan banquet

waiter sudah dikatakan teliti dalam melayani tamu dan untuk pembersihan banquet waiter masih kurang teliti dalam melakukan pembersihan ruangan.

Sedangkan untuk supervisor dan banquet captain masih kurang maksimal dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, seperti kurangnya pengawasan yang dilakukan terhadap bawahan sehingga masih ditemukannya noda-noda pada peralatan ketika event berlangsung.

#### 7. Kepemimpinan

Dilihat dari hasil evaluasi tentang kepemimpinan karyawan banquet supervisor masih belum melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, seperti dari segi pengawasan yang dilakukan atasan terhadap bawahan guna berlangsungnya event banquet yang baik, tetapi dalam menangani komplainen tamu supervisor dan banquet captain dapat dikatakan cukup baik dalam menghandle komplainen tamu dan mengarahkan pekerjaannya kepada bawahan.

#### 8. Kejujuran

Dari hasil evaluasi penulis menemukan bahwa kejujuran dari karyawan sudah baik karena karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP yang telah di tetapkan, seperti sebelum penyelenggaraan event banquet supervisor sudah menawarkan produk dan fasilitas banquet kepada tamu, melakukan pendekatan atau kesepakatan dengan tamu, dan melakukan

tahapan pelaksanaan dengan baik dan melakukan tahapan setelah penyelenggaraan event.

#### 9. Kreatifitas

Dari hasil evaluasi penulis menemukan bahwa tingkat kreatifitas karyawannya sudah maksimal dalam event-event kecil , tetapi ketika *menghandle* besar Banquet Section belum dapat dikatakan maksimal karena keterbatasan karyawan sehingga tidak adanya muncul kreatifitas karyawan tersebut



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sumber daya manusia terhadap kinerja Banquet Section di Pusako Hotel bukittinggi.

1. Kinerja karyawan berdasarkan kuantitas hasil kerja karyawan sudah dilakukan dengan baik dan benar tetapi untuk dengan kapasitas lebih besar kinerja karyawan Banquet Section belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya
2. Untuk kualitas hasil kerja, Efisiensi, kepemimpinan, dan kejujurannya sudah cukup baik dalam penerapan kinerjanya
3. Kinerja karyawan berdasarkan disiplin kerja karyawan masih kurang dalam menghandle sebuah
4. Berdasarkan inisiatif dari karyawan melalui wawancara yang telah dilakukan peneliti, masih kuranya inisiatif dari karyawan terhadap pekerjaan yang akan dilakukan
5. Kinerja karyawan berdasarkan ketelitian penulis menemukan masih kurangnya ketelitian dalam menghandle sebuah
6. Berdasarkan kreatifitas karyawan penulis menemukan masih kurangnya kreatifitas karyawan dalam menghandle sebuah

## 7. 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas peneliti memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu penyempurnaan dalam proyek akhir ini:

1. Sebaiknya pihak manajemen Pusako lebih mempersiapkan Banquet Section dalam menghandle dengan kapasitas lebih besar
2. Bagi Supervisor diharapkan lebih memperhatikan kedisiplinan karyawan dalam menghandle sebuah
3. Bagi karyawan Hotel Pusako diharapkan dapat meningkatkan inisiatif tanpa menunggu perintah dari atasan
4. Bagi karyawan Hotel Pusako diharapkan lebih teliti dalam melakukan pekerjaannya
5. Bagi karyawan Hotel Pusako diharapkan lebih Kreatif lagi dalam menjalankan sebuah
6. Bagi pihak Hotel Pusako sebaiknya dapat meningkatkan jumlah sumber daya manusia (SDM) pada *Banquet Section*.

## DARTAR PUSTAKA

- Afandi, P (2018) Manajemen Sumber Daya Manusia ( Teori Konsep dan Indikator) . Riau: Zanafa Publishing
- Aisyah, U. S. (2020). Kinerja Tenaga Casual di Banquet Hotel (Studi Deskriptif Tentang Kinerja Tenaga Casual Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen Pada Banquet di Surabaya Suites Hotel Surabaya) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi.
- Andi. AgusSulastiyono. 2021. Management Penyelenggaraan Hotel. CV Alfabeta. Bandung
- Anggela, R. (2019). Peranan Bnaquet Departemnt Sebagai Faktor Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service di Hotel Le Meridien Jakarta. *Journal of RESIDU*, 3(19, Juli), 177-182
- Arisanti, K. D., Santoso, A., & Wahyuni, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk. *JMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2(1), 101118.
- Aziz Fauzan Nur Rosyid dan Ivan Maulidin Pratama, 2018. Evaluasi Kinerja Ruas Jalan Pemuda Kota Semarang Pasca Berlakunya Sistem Satu Arah (Studi Kasus Pada Segmen Jalan Depan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Sampai SfandiMAN 5 Semarang). Tugas Akhir. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang (Tidak Dipublikasikan).
- DENI, D. (2018).Optimalisasi Peningkatan Pengoperasian Sekoci Penolongan Secara Aman Dan Efisiensi di mv. SPB. Sainty General Milik PT.SURYA INDO BAHARI. KARYA TULIS.
- Farisi, S., Irnawati, J., & Fahmi, M. (2020). Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan
- Kubangga,Darius.(2018).<https://www.integrasedukasi.org/tahap%E2%80%91ap-penyusunan-sop-standard-operating-procedure>
- Kusumaningrum, A.2019. Analisis Pengaruh SIM , SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT. Lion Mentari Airlines). *Widya Cipta*, 3(1), 1–6.
- Marsum, WA. 2005. Banquet table manner dan napkin folding. Yogyakarta: AndI
- Maksy Hassibuan S.P. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara: Jakarta.

Moleong, j, Lexy. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja. Rosdakarya

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Bandung: Alfabeta 2017

Suryani, N. K., Se, M. M., & Ir John EHJ FoEh, I. P. U. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia: Tinjauan Praktis Aplikatif. Nilacakra

Tathagati , Arini. 2013. Step by Step SOP Standard Operating Procedure. Yogyakarta. Efata Publishing

Ubaidillah, M., Sandi, S. R. O., & Kom, S. E. S. (2021). Optimalisasi Kinerja Waiter Dalam Menangani Event Meeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel And Convention Malang. *Universitas Muhammadiyah Jember*.



## wawancara

### Event dinas Kop, UKM, & Tenaga kerja Bukittinggi

Event ini berlangsung dalam 3 hari dan diikuti oleh 30 orang yang akan dilaksanakan di ruangan meeting Dang Tuangku *event* tersebut terdiri dari 3 kali breakfast, lunch, dinner dan 2 kali coffee break dan menggunakan lay out restoran style 1 meja terdiri dari 5 kursi.

#### A. Hasil wawancara informan 1

Informan 1 pada penelitian ini adalah Supervisor F&B Service yang bernama Fadayu Gunawan sekaligus bertanggung jawab terhadap kinerja Banquet Section

#### a. Kuantitas Hasil Kerja

##### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk *handle* sebuah *event* yang akan selenggarakan?

*Dalam handle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

##### 2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk *handle* sebuah *event*?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam handle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam handle event*

##### 3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada *event* ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik?

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat handle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

##### 4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam *handle event* tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam handle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain*

#### b. Kualitas Hasil kerja

##### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Apakah standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahami karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

##### 2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka ?

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Supervisor melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Supervisor memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di *event* ?

*Supervisor memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditepkan secara adil dan konsisten dan di komonikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Supervisor yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Supervisor mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Supervisor memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam *handle event*?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap *event* ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat *event* ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada *event* ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatifnya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Supervisor*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan breafing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atai tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siao untuk digunakan*

g. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event Supervisor selalu memberikan arahan berupa breafing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat breafing?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Supervisor dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Supervisor sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan breafing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

*Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

#### h. Kejujuran

##### 1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Supervisor harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Supervisor memberikan umpan balik kepada karyawan*

##### 2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

##### 3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Supervisor menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplinan kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

##### 4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

#### I. Kreativitas

##### 1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Supervisor untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

##### 2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Supervisor menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Supervisor baru memutuskan ide itu di terapkan atau tidak*

##### 3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Supervisor melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

B. Hasil Wawancara informan 2

Informan 2 pada penelitian ini adalah Banquet Captain yang bernama Fery Yuliadi yang bertugas sebagai captain dalam menghandle sebuah event di Banquet Section

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event yang akan selenggarakan?

*Dalam menhandle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik?

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle event tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karywan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka?

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Captain melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Captain memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Captain memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Captain yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Captain mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Captain memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam handle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captaiin dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara Captain dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan breafing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atai tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

g. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event Captain selalu memberikan arahan berupa breafing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Captain pada saat breafing?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Captain dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan?

*Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

h. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Captain harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Captain memberikan umpan balik kepada karyawan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Captain menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplinan kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

i. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana captain menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Captain untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Captain menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Captai menyampaikan ide ide tersebut kepada Supervisor agar dapat menjadi petimbangannya dalam mengambil keputusan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah *event*?

*Captain melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah *event* yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

C. Hasil wawancara informan 3

Informan 3 pada penelitian ini adalah Banquet Waiter bernama Zelius yang langsung bertugas dalam menghandle sebuah *event* tersebut

A. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event* yang akan selenggarakan?

*Dalam menhandle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event*?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada *event* ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle *event* tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain*

B. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karywan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka

*Sebelum event berlangsung Waiter mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana waiter memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Dengan tidak adanya arahan tambahan atau komplinan tamu saat event berlangsung itu sudah menjadi acuan bahwa waiter sudah melakukan arahan yang diberikan oleh Supervisor atau captain dengan baik*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Waiter melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dengan arahan yang benar dan dikerjakan dengan waktu yang tepat*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Waiter memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Waiter yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Waiter mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Waiter melakukan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam handle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan breafing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

G. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event waiter selalu mengikuti arahan dari atasannya tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat breafing?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang waiter dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

*Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

H. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Waiter harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Waiter memberikan umpan balik kepada atasan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan ?

Waiter menilai aspek kejujuran karyawan dari tidak adanya komplain kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

I. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan waiter untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter memberikan usulan ide ide kepada atasan ?

*Waiter memberikan ide ide yang akan di usulkanya kepada captain dan Memberikan contoh kepada captain tentang ide ide yang akan dilakukannya*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Waiter melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

#### 4.1.3.2 Event Dinas Sosial Provinsi Sumatera Barat

Event ini berlangsung dalam 2 hari dan diikuti oleh 150 orang yang akan dilaksanakan di ruangan meeting Dang Tuanku event tersebut terdiri dari 3 kali breakfast, lunch, dinner dan 3 kali coffee break dan menggunakan lay out class room 1 meja terdiri dari 3 kursi

A. Hasil wawancara informan 1

Informan 1 pada penelitian ini adalah Supervisor F&B Service yang bernama Fadayu Gunawan sekaligus bertanggung jawab terhadap kinerja Banquet Section

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event yang akan selenggarakan?

*Dalam menghandle event ini pihak Banquet membutuhkan 4 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik?

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle event tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section dan tambahan nya 2 dari anak daily worker*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Supervisor melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Supervisor memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari *event* tersebut?

*Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di *event* ?

Supervisor memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada *event* memiliki tujuan yang jelas serta ditekan secara adil dan konsisten dan di komunikasikan dengan baik kepada semua karyawan

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Supervisor yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Supervisor mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Supervisor memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam *handle event*?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

- 2) Evaluasi Input  
Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?  
*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di Buffet*
  - 3) Evaluasi Proses  
Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?  
*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*
  - 4) Evaluasi Produk  
Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?  
*Karyawan yang terlibat inisiatifnya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Supervisor*
- f. Ketelitian
- 1) Evaluasi Konteks  
Bagaimana Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?  
*Cara Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*
  - 2) Evaluasi Input  
Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?  
*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*
  - 3) Evaluasi Proses  
Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?  
*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*
  - 4) Evaluasi Produk  
Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?  
*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*
- g. Kepemimpinan
- 1) Evaluasi Konteks  
Bagaimana Supervisor memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?  
*Sebelum memulai event Supervisor selalu memberikan arahan berupa briefing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat *breafing*?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Supervisor dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Supervisor sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan *breafing* atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

*Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

h. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Supervisor harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Supervisor memberikan umpan balik kepada karyawan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Supervisor menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplanan kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

I. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Supervisor untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Supervisor menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Supervisor baru memutuskan ide itu di terapkan atau tidak*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Supervisor melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

B. Hasil Wawancara informan 2

Informan 2 pada penelitian ini adalah Banquet Captain yang bernama Fery Yuliadi yang bertugas sebagai captain dalam menghandle sebuah event di Banquet Section

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event yang akan selenggarakan?

*Dalam menghandle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan dan 2 orang daily worker agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik?

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat handle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam handle event tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam handle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apakah standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka?

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Captain melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apakah yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan ?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Captain memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaan karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Captain memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditepatkan secara adil dan konsisten dan di komunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Captain yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Captain mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Captain memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam handle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara Captain dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

g. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event Captain selalu memberikan arahan berupa breafing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Captain pada saat breafing?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Captain dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan Breafing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan?

*Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

h. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Captain harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Captain memberikan umpan balik kepada karyawan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Captain menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplinan kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

i. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana captain menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Captain untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Captain menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Captai menyampaikan ide ide tersebut kepada Supervisor agar dapat menjadi petimbangannya dalam mengambil keputusan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Captain melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

C. Hasil wawancara informan 3

Informan 3 pada penelitian ini adalah Banquet Waiter yang bernama Zelius yang langsung bertugas dalam menghandle sebuah event tersebut

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event yang akan selenggarakan?

*Dalam menhandle event ini pihak Banquet membutuhkan 2 orang karyawan dan 2 karyawan Daily worker agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik ?

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam *handle event* tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam handle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain dan 2 orang anak daily worker*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahami nya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2.) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka ?

*Sebelum event berlangsung Waiter mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana waiter memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Dengan tidak adanya arahan tambahan atau komplinan tamu saat event berlangsung itu sudah menjadi acuan bahwa waiter sudah melakukan arahan yang diberikan oleh Supervisor atau captain dengan baik*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Waiter melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dengan arahan yang benar dan dikerjakan dengan waktu yang tepat*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Waiter memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas, serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Waiter yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Waiter mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Waiter melakukan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaannya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam handle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event?

*Cara waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

g. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event waiter selalu mengikuti arahan dari atasannya tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat briefing?

*Pada saat briefing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang waiter dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

*Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event dikarenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

h. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Waiter harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Waiter memberikan umpan balik kepada atasan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan ?

*Waiter menilai aspek kejujuran karyawan dari tidak adanya komplain kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

i. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan waiter untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter memberikan usulan ide ide kepada atasan ?

*Waiter memberikan ide ide yang akan di usulkannya kepada captain dan Memberikan contoh kepada captain tentang ide ide yang akan dilakukannya*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah *event*?

*Waiter melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah *event* yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

D. Hasil wawancara informan 1

Informan 1 pada penelitian ini adalah Supervisor F&B Service yang bernama Fadayu Gunawan sekaligus bertanggung jawab terhadap kinerja Banquet Section

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event* yang akan selenggarakan?

*Dalam menhandle event ini pihak Banquet membutuhkan 6 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event*?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada *event* ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik?

*Event ini sudah terlaksana dengan baik tetapi masih banyak pekerjaan yang masih kurang maksimal*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle *event* tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section dan tambahan nya 2 dari anak daily worker yang sudah biasa menghandle event dan 2 lagi yang belum memahani dalam menhandle sebuah event*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pahamnya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Supervisor melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan?

*Supervisor memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Supervisor mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

d. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Supervisor memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditepkan secara adil dan konsisten dan di komunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Supervisor yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Supervisor mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Supervisor memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaan nya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam menghandle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

e. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan masih kurang tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet dan tetap standby di dekat ruangan event tersebut*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu seluruh karyawan Banquet dan anak daily worker yang ikut dalam menghandle event ini*

f. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara Supervisor dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

g. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event Supervisor selalu memberikan arahan berupa briefing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat briefing?

*Pada saat briefing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Supervisor dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Supervisor sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan ?

*Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event dikarenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

h. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Supervisor harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Supervisor memberikan umpan balik kepada karyawan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Supervisor menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplain kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

i. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Supervisor menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Supervisor untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Supervisor menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Supervisor menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Supervisor baru memutuskan ide itu di terapkan atau tidak*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Supervisor menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Supervisor melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah *event* yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

### C. Hasil Wawancara informan 2

Informan 2 pada penelitian ini adalah Banquet Captain yang bernama Fery Yuliadi yang bertugas sebagai captain dalam menghandle sebuah *event* di Banquet Section

#### A. Kuantitas Hasil Kerja

##### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event* yang akan selenggarakan?

*Dalam menhandle event ini pihak Banquet membutuhkan 6 orang karyawan agar berjalannya event tersebut dengan baik*

##### 2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah *event*?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam menghandle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam menghandle event*

##### 3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada *event* ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat menghandle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

##### 4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle *event* tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam menghandle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian Banquet Captain, Banquet Waiter dan 4 orang daily worker*

#### B. Kualitas Hasil kerja

##### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pemahannya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

##### 2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka

*Sebelum event berlangsung karyawan mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shif*

*tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Captain melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang diberikan kepada karyawan sudah dilakukan dengan baik atau tidak*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

C. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan?

*Captain memberikan penjadwalan yang jelas pada karyawan dan memastikan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan memiliki kualifikasi yang sesuai, komitmen kepada waktu yang diberikan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Captain mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

D. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event?

*captain memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditepan secara adil dan konsisten dan di komonikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Captain yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Captain mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Captain memberikan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaan nya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam handle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

E. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

*Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter*

F. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event ?

*Cara Captain dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

G. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event Captain selalu memberikan arahan berupa briefing tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Captain pada saat briefing?

*Pada saat briefing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang Captain dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

*Arahan yang diberikan pada saat briefing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya briefing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

H. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Captain berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Captain harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Captain memberikan umpan balik kepada karyawan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan

*Captain menilai aspek kejujuran karyawan dari tidaknya komplain kehilangan barang tamu maupun barang barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

I. Kreativitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana captain menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Captain untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara Captain menanggapi usulan ide ide yang di berikan oleh karyawan?

*Captain menerima ide ide yang diberikan oleh karyawan dan memintak pendapat dari karyawan lain nya terkait ide yang diberikan setelah itu Captai menyampaikan ide ide tersebut kepada Supervisor agar dapat menjadi petimbangannya dalam mengambil keputusan*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Captain menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Captain melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

D. Hasil wawancara informan 3

Informan 3 pada penelitian ini adalah Banquet Waiter yang bernama Zelius yang langsung bertugas dalam handle sebuah event tersebut

a. Kuantitas Hasil Kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk handle sebuah event yang akan selenggarakan?

*Dalam handle event ini pihak Banquet membutuhkan 6 orang karyawan agar jalannya event tersebut dengan baik*

2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk handle sebuah event?

*Karyawan yang dibutuhkan dalam handle event ini yaitu karyawan yang sebelumnya sudah pernah dan memiliki pengalaman dalam handle event*

3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik

*Sudah karena saat event berlangsung karyawan dapat handle pekerjaan dengan kapasitas yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam handle event tersebut ?

*Karyawan yang terlibat dalam handle event adalah karyawan dari Banquet Section pada bagian waiters dan captain dan 4 orang daily worker*

b. Kualitas Hasil kerja

1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

*Kriteria yang digunakan dalam mengukur kualitas hasil kerja yaitu dengan pemahannya karyawan tentang event yang akan dilaksanakan dan memahami tugas dan tanggung jawabnya sebagai Banquet captain dan waiter*

2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka ?

*Sebelum event berlangsung Waiter mendapatkan arahan dari Supervisor berupa briefing kurang atau lebih 15 menit saat pergantian shift tentang tugas dan tanggung jawab karyawan terkait dengan posisi karyawan tersebut*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana waiter memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

*Dengan tidak adanya arahan tambahan atau komplinan tamu saat event berlangsung itu sudah menjadi acuan bahwa waiter sudah melakukan arahan yang diberikan oleh Supervisor atau captain dengan baik*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

*Dalam menjalankan event tersebut karyawan sudah melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab karyawan sesuai dengan arahan dari Supervisor*

c. Efisiensi

1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan ?

*Karyawan sudah menjalankan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?

*Waiter melakukan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dengan arahan yang benar dan dikerjakan dengan waktu yang tepat*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter mengukur dan mengamati tingkat Efisiensi karyawan dari event tersebut?

*Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dengan cara memantau secara langsung selama event dan membandingkan kinerja karyawan dengan tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan*

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

*Dalam memaksimalkan pekerjaannya karyawan dapat melakukan komunikasi dengan rekan kerja dan menghindari gangguan yang akan menghambat pekerjaannya*

D. Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

*Waiter memastikan bahwa aturan disiplin yang diterapkan pada event memiliki tujuan yang jelas serta ditegakkan secara adil dan konsisten dan dikomunikasikan dengan baik kepada semua karyawan*

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

*Strategi yang digunakan Waiter yaitu dengan menetapkan tujuan yang jelas komunikasi yang lebih efektif dan menetapkan jadwal kerja yang sesuai*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Waiter mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

*Dalam mengawasi disiplin kerja karyawan Waiter melakukan target waktu agar karyawan bisa disiplin dalam menjalankan pekerjaan nya*

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam menghandle event?

*Yang dilakukan karyawan agar bekerja dengan disiplin yaitu dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan dan tidak lalai saat event berlangsung*

E. Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

*Inisiatif kinerja karyawan sudah tercapai dalam menjalankan event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

*Bentuk inisiatif kinerja karyawan pada event ini dilihat dari karyawan tatap merapikan peralatan di buffet*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

*Untuk saat ini rancangan inisiatif tersebut sudah tercapai dan sudah dilaksanakan oleh karyawan*

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

Karyawan yang terlibat inisiatif nya pada event ini yaitu Banquet Captain dan Banquet Waiter

F. Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event?

*Cara waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan dengan cara memberikan briefing kepada karyawan di saat sebelum memulai event agar karyawan paham terhadap apa saja yang akan di kerjakan pada event ini*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?

*Ketelitian yang sudah dilakukan karyawan berupa memastikan ruangan sudah bersih sebelum event di mulai dan memastikan semua peralatan meeting sudah siap untuk digunakan*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

*Ketelitian karyawan sudah dikatakan terpenuhi jika dalam sebuah event tidak adanya barang atau alat alat yang kurang di saat event itu berlangsung*

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu *event* ?

*Ketelitian sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari barang atau alat alat yang dibutuhkan pada saat event di mulai sudah cukup dan siap untuk digunakan*

#### G. Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

*Sebelum memulai event waiter selalu mengikuti arahan dari atasannya tentang event tersebut*

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat Breafing?

*Pada saat breafing Supervisor mengarahkan agar karyawan dapat memaksimalkan pekerjaannya dengan bekerja cepat mungkin dan tidak ada yang terlewatkan dan captain juga memberikan arahnya jika ada yang terlewatkan dari yang di sampaikan oleh Supervisor*

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang waiter dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

*Untuk saat ini kepemimpinan seorang Captain sudah melaksanakan dengan baik dan benar*

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan Breafing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan?

*Arahan yang diberikan pada saat breafing sangat berpengaruh dalam suatu event di karenakan dengan adanya breafing karyawan sudah mengetahui apa yang harus dikerjakan di saat event itu berlangsung*

#### H. Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

*Waiter harus mematuhi dan menerapkan nilai nilai kejujuran secara konsisten dalam semua aspek kehidupan dan Waiter memberikan umpan balik kepada atasan*

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

*Paduan yang menekankan tentang kejujuran dalam bekerja itu tidak ada dikarenakan kejujuran itu berasal dari hati nurani manusia*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan ?

*Waiter menilai aspek kejujuran karyawan dari tidak adanya komplain kehilangan barang tamu maupun barang di Hotel*

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

*kejujuran sangat berpengaruh besar terhadap keberhasilan event dilihat dari terlaksananya event tersebut dengan baik atau tidaknya*

I. Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di Banquet Section?

*Hal yang dilakukan Waiter untuk mengembangkan ide ide kreatifitas karyawan yaitu dengan menciptakan lingkungan dimana karyawan merasa nyaman berbagi ide ide baru tanpa rasa takut mengenai sebuah event*

2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter memberikan usulan ide ide kepada atasan ?

*Waiter memberikan ide ide yang akan di usulkanya kepada captain dan Memberikan contoh kepada captain tentang ide ide yang akan dilakukannya*

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

*Waiter melihat hasil dari ide yang diberikan karyawan dan melihat sebara efektif ide itu diterapkan*

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?

*Kreatifitas tidak berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event tetapi kreatifitas dapat memberikan kesan yang menarik terhadap suatu event*

## Pedoman Wawancara

### a) Kuantitas Hasil Kerja

#### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Berapa karyawan yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event yang akan selenggarakan?

#### 2) Evaluasi Input

Kategori Karyawan seperti apa yang dibutuhkan untuk menghandle sebuah event?

#### 3) Evaluasi Proses

Apakah dengan jumlah karyawan yang sudah ditetapkan pada event ini sudah sesuai dan terlaksana dengan baik ?

#### 4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam menghandle event tersebut ?

### b) Kualitas Hasil kerja

#### 1) Evaluasi Context ( konteks)

Apa standar atau kriteria yang digunakan untuk menentukan apakah hasil kerja karyawan berkualitas?

#### 2) Evaluasi Input

Bagaimana karyawan diberikan arahan mengenai apa yang diharapkan dari hasil kerja mereka

#### 3) Evaluasi Proses

Bagaimana waiter memastikan bahwa arahan yang sudah diberikan dijalankan dengan konsisten dan sesuai standar kualitas yang ditetapkan?

#### 4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk menghasilkan kualitas hasil kerja yang baik?

### c) Efisiensi

#### 1) Evaluasi Konteks

Apakah karyawan sudah memaksimalkan pekerjaannya sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan?

#### 2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter untuk memastikan karyawan melakukan pekerjaannya tepat pada waktu yang diberikan ?



3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter mengukur dan mengamati tingkat efisiensi karyawan dari event tersebut?

4) Evaluasi Produk

Apa yang dilakukan karyawan untuk memaksimalkan waktu yang diberikan dalam melakukan tugasnya?

d) Disiplin Kerja

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana kebijakan dan aturan terkait disiplin kerja di implementasikan di event ?

2) Evaluasi Input

Apa strategi yang bapak terapkan untuk memastikan disiplin kerja karyawan yang konsisten ?

3) Evaluasi Proses

Bagaimana cara Waiter mengukur dan mengawasi disiplin kerja karyawan ?

4) Evaluasi Produk

Bagaimana cara karyawan dapat bekerja dengan disiplin dalam menghandle event?

e) Inisiatif

1) Evaluasi Konteks

Apakah inisiatif karyawan dalam kinerja karyawan sudah tercapai?

2) Evaluasi Input

Apa bentuk inisiatif kinerja karyawan terhadap event ini ?

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana rancangan inisiatif karyawan pada saat event ini?

4) Evaluasi Produk

Siapa saja yang terlibat dalam inisiatif pada event ini?

f) Ketelitian

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter dalam meningkatkan ketelitian karyawan pada suatu event

2) Evaluasi Input

Apa bentuk ketelitian kerja yang sudah dilakukan oleh karyawan ?



3) Evaluasi Proses

Sejauh mana ketelitian dari karyawan dapat dikatakan sudah terpenuhi dari hasil kinerja yang telah dilaksanakan ?

4) Evaluasi Produk

Apakah ketelitian dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event ?

g) Kepemimpinan

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana Waiter memberikan panduan dan arahan yang jelas kepada karyawannya?

2) Evaluasi Input

Apa bentuk arahan yang diberikan Supervisor pada saat briefing?

3) Evaluasi Proses

Sejauh mana kepemimpinan seseorang waiter dalam memberikan arahan atau tugas dan tanggung jawab untuk karyawan?

4) Evaluasi Produk

Apakah dalam melakukan briefing atau arahan yang bapak berikan berpengaruh terhadap hasil kinerja karyawan

h) Kejujuran

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waite berperilaku sebagai contoh dalam hal kejujuran untuk karyawan?

2) Evaluasi Input

Apakah ada kebijakan atau panduan yang menekankan pentingnya kejujuran dalam bekerja bekerja?

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai dan mengukur kejujuran dalam aspek pekerjaan karyawan ?

4) Evaluasi Produk

Apakah kejujuran dari karyawan berpengaruh terhadap berhasil atau tidaknya suatu event?

i) Kreatifitas

1) Evaluasi Konteks

Bagaimana waiter menciptakan dan mengembangkan ide ide kreatif di banquet section?



2) Evaluasi Input

Bagaimana cara waiter memberikan usulan ide ide kepada atasan ?

3) Evaluasi Proses

Bagaimana Waiter menilai kreatifitas karyawan dalam sebuah event?

4) Evaluasi Produk

Apakah kreatifitas berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah event yg berlangsung ?



## Lampiran Dokumentasi Penelitian





