

ABSTRACT

Tourism has developed rapidly over time, including commercially managed hospitality industry businesses. The Sintesa Peninsula Manado Hotel is classified on a five-star scale and is part of the tourism sector in the city of Manado. The Food and Beverage Department is an important part of this hotel which is responsible for the food and drinks that make guests want to return to this hotel. Employee abilities are a very important factor that must be improved for the sustainability and progress of the hotel. This research was conducted with the aim of knowing the perceptions of Food and Beverage Department employees regarding their own work abilities. The method used in this research is descriptive quantitative by distributing questionnaires to 20 randomly selected respondents. Perception is calculated using the range method, looking at four variables, namely cognitive ability, emotional, physical and background, which are then divided into three indicators each. The results of this research show that overall the respondents gave an agreeable perception of their work abilities in terms of cognitive, emotional, physical and background, however there are still several indicators that show that employees still have a neutral perception of their abilities.

Keywords: *Hotel, Employee Perception, Cognitive, Emotional, Physical, Background.*

UKDLSM

ABSTRAK

Pariwisata berkembang dengan pesat dari waktu ke waktu, termasuk diantaranya usaha industri perhotelan yang dikelola secara komersial. Hotel Sintesa Peninsula Manado tergolong dalam skala berbintang lima yang merupakan bagian dari sektor pariwisata di Kota Manado. Departemen *Food and Beverage* merupakan salah satu bagian penting dari hotel ini yang bertanggungjawab atas makanan dan minuman yang membuat tamu ingin kembali ke hotel ini. Kemampuan karyawan menjadi faktor yang sangat penting untuk ditingkatkan demi keberlanjutan dan kemajuan hotel. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui persepsi karyawan Departemen *Food and Beverage* tentang kemampuan kerja mereka sendiri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 20 orang responden yang dipilih secara acak. Persepsi dihitung dengan menggunakan metode rentang, dilihat dari empat variabel, yaitu kemampuan kognitif, emosional, fisik, dan latar belakang, yang lalu masing-masing dibagi atas tiga indikator. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan dari responden memberikan persepsi setuju terhadap kemampuan kerja dari segi kognitif, emosional, fisik, dan latar belakang, namun masih ada beberapa indikator yang menunjukkan bahwa para karyawan masih berpersepsi netral atas kemampuan mereka.

Kata Kunci: Hotel, Persepsi Karyawan, Kognitif, Emosional, Fisik, Latar belakang.