



**PROSES PELATIHAN *HEARTIST* DALAM MENDUKUNG SEMANGAT
KERJA KARYAWAN DI HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA**

*The Process of Heartist Training in Supporting of the Spirit of Work in Hotel
Majapahit Surabaya*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh :

Tia Agus Safriani

NIM 150903102024

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018



**PROSES PELATIHAN *HEARTIST* DALAM Mendukung Semangat
KERJA DI HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata (D3)
dan mencapai gelar Ahli Madya

Oleh :

Tia Agus Safriani

150903102024

**PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas nikmat dan karunia yang Allah SWT berikan kepada saya sehingga saya mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Tak lupa pula saya bersyukur karena dapat mempersembahkan karya kecil ini kepada orang-orang yang selama ini memberi saya dukungan, semangat serta doa. Dengan segala kerendahan hati saya persembahkan laporan tugas akhir ini untuk :

1. Kedua orang tuaku, Bapak Agus Siswoyo dan Ibu Mutiatun yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya untuk saya serta do'a yang senantiasa selalu mengiringi setiap langkah saya untuk maju;
2. Suami saya Septiyanto Rinaldi yang selalu memberikan semangat dan motivasinya demi terselesaikannya laporan ini;
3. Semua guru sejak Sekolah Dasar sampai Perguruan Tinggi yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berharga kepada saya, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat bagi masyarakat maupun negara;
4. Seluruh staf maupun karyawan di Hotel Majapahit Surabaya
5. Almamater dan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember yang selalu saya banggakan.

MOTTO

Sekali kamu menentukan harapan, maka semuanya sangat mungkin terwujud

-Christopher Reeve-

Kesuksesan bukan tentang seberapa banyak uang yang kamu hasilkan, tapi seberapa besar kamu bisa membawa perubahan untuk hidup orang lain

-Michelle Obama-

*) <https://inspirilo.com/motto-hidup/>

***) <https://www.kutipkata.com/motto-hidup-orang-sukses/>

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tia Agus Safriani

NIM : 150903102024

menyatakan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya” adalah benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah saya ajukan pada institusi manapun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Juli 2018

Yang menyatakan,

Tia Agus Safriani

NIM 150903102024

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSES PELATIHAN *HEARTIST* DALAM MENDUKUNG SEMANGAT
KERJA KARYAWAN DI HOTEL MAJAPAHIT SURABAYA**

Oleh

Tia Agus Safriani

NIM 150903102024

Pembimbing

Dosen Pembimbing:

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M

NIP 198701052014041001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya” karya Tia Agus Safriani telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Selasa, 31 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua,

Pramesi Lokaprasidha, S.S., M. Par

NIP 198801052015042003

Sekretaris,

Anggota,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M

NIP 198701052014041001

Rebecha Prananta, S.Si., M.Si

NIP 198612032015042002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si

NIP 195808101987021002

RINGKASAN

Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya: Tia Agus Safriani, 150903102024; 2018; 44 halaman; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hotel Majapahit Surabaya adalah sebuah hotel mewah bersejarah yang menampilkan arsitektur klasik dan desain taman yang cantik. Lokasinya sangat strategis terletak di Jalan Tunjungan 65, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Hotel Majapahit Surabaya ini ideal bagi pelancong, pebisnis dan untuk rekreasi, dengan akses mudah ke kawasan bisnis dan berbagai *mall* besar serta pusat konferensi, hotel ini menyediakan 143 kamar, 4 restoran, 14 *meeting room*, *Jacuzzi*, pusat kebugaran, dan *spa*. Salah satu departemen yang ada di Hotel Majapahit adalah *Human resources department*. *Human resources department* merupakan divisi atau bagian yang penting di Hotel Majapahit Surabaya. Peran *human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya sangat penting, yaitu bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen atau pencarian tenaga kerja, mulai dari mencari kandidat terbaik, melakukan sesi wawancara atau *interview*, sampai proses seleksi, pengelolaan dan penggalian kemampuan dari setiap tenaga kerja yang ada, serta mengembangkan potensi para tenaga kerja ini melalui beberapa metode, memberikan pelatihan, pengembangan atau *training* mengenai kepemimpinan dan keterampilan lain dalam dunia kerja.

Pelatihan yang pernah dilakukan oleh pihak *human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya, yaitu pelatihan *heartist*. Pelatihan *heartist* ini merupakan bentuk pelatihan yang dilakukan oleh pihak *human resources department* dalam mendukung semangat kerja karyawannya di Hotel Majapahit Surabaya. Pelaksanaan pelatihan *heartist* ini diikuti oleh karyawan dari seluruh departemen yang ada di Hotel Majapahit Surabaya. Salah satu keunggulan dari pelatihan ini ialah seluruh karyawan diajarkan untuk mengimplementasikan pelayanan prima atau *excellent service* kepada tamu yang menginap maupun yang berkunjung di Hotel Majapahit Surabaya. Pelayanan prima atau *excellent service* ini diharapkan sesuai dengan harapan dan kepuasan tamu yang berkunjung maupun yang menginap di Hotel Majapahit Surabaya. Misi diadakannya pelatihan

heartist ini ialah menciptakan tempat dimana tamu merasa disambut dan merasa dihargai dengan pelayanan yang prima. Semua proses atau tahapan dalam pelaksanaan pelatihan *heartist* sudah dilakukan dengan baik oleh pihak *human resources department*.



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Universitas Jember.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember serta Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST., M.M, selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan perhatian dalam penulisan laporan tugas akhir ini;
5. Ayahanda Agus Siswoyo dan Ibunda Mutiatun sekeluarga yang telah memberikan dukungan dan doanya demi terselesaikannya laporan ini;
6. Staf *human resources department* Hotel Majapahit Surabaya yang telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
8. Teman-teman Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2015 yang selalu memberikan semangat dan do'a selama penyelesaian laporan tugas akhir ini;

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan ini. Akhirnya penulis berharap, semoga laporan ini dapat bermanfaat.

Jember, 25 Juli 2018

Penulis

Tia Agus Safriani

NIM 150903102024



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	4
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Hotel	6
2.1.1 Pengertian Hotel	6
2.1.2 Klasifikasi Hotel	6
2.1.3 Pengelolaan Hotel	8
2.1.4 Departemen yang ada di dalam Hotel	9
2.1.5 Pelayanan Hotel	10
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.3 Pelatihan	11
2.4 Semangat Kerja	14

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN	15
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	15
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	15
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	15
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	15
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	15
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata ...	16
3.3 Jenis Data dan Sumber Data	16
3.3.1 Jenis Data	16
3.3.2 Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	17
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	19
4.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata.....	19
4.2 <i>Job Description Human Resources Department</i> Hotel Majapahit Surabaya.....	25
4.3 Proses Pelatihan <i>Heartist</i> dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya	36
BAB 5. PENUTUP	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

3.1 Hari dan Jam Kerja Praktek Kerja Nyata	15
4.1 <i>Daily Activity during in</i> Hotel Majapahit Surabaya	19



DAFTAR GAMBAR

4.2 Struktur Organisasi Hotel Majapahit Surabaya	26
4.3 Alur Proses Pelatihan <i>Heartist</i> di Hotel Majapahit Surabaya	39
4.4 <i>Emotional Intelligence</i>	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Magang.....	46
Lampiran 2. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang	47
Lampiran 3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata	48
Lampiran 4. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata	49
Lampiran 5. Sertifikat Praktek Kerja Nyata.....	50
Lampiran 6. Hotel Majapahit Surabaya Tampak Depan	51
Lampiran 7. Tipe-Tipe Kamar Hotel Majapahit Surabaya	52
a. <i>Classic Room</i>	52
b. <i>Suite Heritage</i>	52
c. <i>Majapahit Legendary Suite</i>	53
d. <i>Presidential Suite</i>	53
Lampiran 8. <i>Leave Request Form</i> Karyawan Hotel Majapahit Surabaya	54
Lampiran 9. Surat Keterangan Magang	54
Lampiran 10. Pelatihan <i>Heartist</i>	55
Lampiran 11. Foto Bersama Staf <i>Human Resources Department</i>	56

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia pariwisata saat ini sedang berkembang pesat dan meningkat di berbagai belahan dunia. Pariwisata merupakan salah satu industri strategis jika ditinjau dari segi pengembangan ekonomi dan sosial budaya karena kepariwisataan mendorong terciptanya lapangan pekerjaan, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kualitas masyarakat dan dapat menambah rasa cinta tanah air terhadap nilai-nilai budaya bangsa sekaligus sebagai instrumen untuk melestarikan lingkungan. Pariwisata Indonesia telah menjadi salah satu sektor penting dalam berbagai bidang kehidupan seperti ekonomi, sosial dan budaya. Pendapatan dari sektor ini semakin meningkat, terbukti sektor pariwisata Indonesia menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa negara. Dalam mendukung kegiatan kepariwisataan dibutuhkan sarana dan prasarana yang memadai diantaranya seperti akomodasi atau hotel.

Hotel di Indonesia sangat beragam mulai dari hotel melati sampai dengan bintang lima. Menurut Larasati (2016 : 5), hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut maupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Seiring dengan perkembangan zaman fungsi hotel tidak hanya sebagai sarana menginap saja tetapi juga berfungsi sebagai tempat konferensi, resepsi pernikahan, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang menginap. Lebih lanjut Kotler dan Keller (2012 : 356) menjelaskan bahwa, pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Untuk terciptanya *excellent service* atau pelayanan prima maka perlu diadakannya

pelatihan atau training kepada karyawan. Di dalam hotel terdapat beberapa *department*, salah satunya adalah *human resources department*. Menurut Mangkunegara (2013 : 9) *human resources department* terdapat 6 fungsi diantaranya adalah pengadaan tenaga kerja, pengembangan tenaga kerja, pemberian balas jasa, integrasi, pemeliharaan tenaga kerja dan pemisahan tenaga kerja. Perusahaan mempunyai strategi yang harus diambil untuk memberikan kesempatan agar sumber daya manusia yang ada bisa berkembang lebih baik. Strategi pengembangan sumber daya manusia pada hakikatnya bukan hanya untuk kepentingan pribadi karyawan namun juga untuk kebutuhan jangka panjang perusahaan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Priansa (2014 : 146) bahwa, pengembangan sumber daya manusia dapat dipahami sebagai penyiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi. Strategi pengembangan sumber daya manusia yang baik tidak hanya akan membuat perusahaan menjadi lebih dinamis, namun juga hubungan pemimpin dengan para karyawan dapat berjalan lebih harmonis. Semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

Bisnis perhotelan di Kota Surabaya memiliki prospek yang cerah, hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya kunjungan tamu yang menginap di hotel, khususnya di hotel yang memiliki klasifikasi baik atau hotel berbintang. Hotel Majapahit Surabaya adalah sebuah hotel mewah bersejarah yang menampilkan arsitektur klasik dan desain taman yang cantik. Lokasinya sangat strategis terletak di Jalan Tunjungan 65, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Hotel Majapahit Surabaya ini ideal bagi pelancong, pebisnis dan untuk rekreasi, dengan akses mudah ke kawasan bisnis dan berbagai *mall* besar serta pusat konferensi. Hotel ini menyediakan 143 kamar, 4 restoran, 14 *meeting room*, *Jacuzzi*, pusat kebugaran, dan *spa*.

Salah satu departemen yang ada di Hotel Majapahit adalah *human resources department*. Dalam hal ini peran *human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya sangat penting, yaitu bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen atau pencarian tenaga kerja, mulai dari mencari kandidat terbaik, melakukan sesi

wawancara atau *interview*, sampai proses penyeleksian, pengelolaan dan penggalian kemampuan dari setiap tenaga kerja yang ada, serta mengembangkan potensi para tenaga kerja melalui beberapa metode, memberikan pelatihan, pengembangan atau *training* mengenai kepemimpinan dan keterampilan lain dalam dunia kerja. Dengan adanya pelatihan dalam suatu perusahaan, maka dapat memungkinkan terjadinya peningkatan kompetensi, yang juga dikarenakan para karyawan telah memiliki modal yang cukup untuk mencapai tujuan perusahaan. Pelatihan yang pernah dilakukan oleh pihak *human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya, yaitu pelatihan *heartist*.

Pelaksanaan pelatihan *heartist* ini diikuti oleh karyawan dari seluruh departemen yang ada di Hotel Majapahit Surabaya. Salah satu keunggulan dari pelatihan ini ialah seluruh karyawan diajarkan untuk mengimplementasikan pelayanan prima atau *excellent service* kepada tamu yang menginap maupun yang berkunjung di Hotel Majapahit Surabaya. Pelayanan prima atau *excellent service* ini diharapkan sesuai dengan harapan dan kepuasan tamu yang berkunjung maupun yang menginap di Hotel Majapahit Surabaya. Misi diadakannya pelatihan *heartist* ini ialah menciptakan tempat dimana tamu merasa disambut dan merasa dihargai dengan pelayanan yang prima. Setelah program pelatihan *heartist* itu dilaksanakan diharapkan karyawan yang telah mengikuti pelatihan *heartist* mampu mengimplementasikan materi yang sudah dipaparkan dalam pelatihan *heartist* tersebut. Alasan penulis membahas tentang pelatihan *heartist* yang sudah dilaksanakan oleh *human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya karena kualitas dan pelayanan yang baik, serta sebagai salah satu hotel dengan klasifikasi hotel mewah bersejarah, sehingga sangat baik untuk mendapatkan pembelajaran dan pengalaman khususnya di bagian *human resources department*. Dalam laporan praktek kerja nyata ini yang menjadi sasaran adalah bagaimana proses pelatihan *heartist* dalam mendukung semangat kerja karyawannya. Sehingga menginspirasi penulis untuk membuat tugas akhir yang berjudul “Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun tugas akhir yang sekaligus berisi laporan praktek kerja nyata ini memiliki satu batasan masalah, yaitu bagaimana proses pelatihan *heartist* dalam mendukung semangat kerja karyawan di Hotel Majapahit Surabaya ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari praktek kerja nyata ini, yaitu dapat mengerti dan mampu menjelaskan proses pelatihan *heartist* dalam mendukung semangat kerja karyawan di Hotel Majapahit Surabaya.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat praktek kerja nyata ini, ialah :

a. Manfaat Bagi Penulis

Memperoleh pengalaman dan pengetahuan yang bermanfaat tentang dunia kerja di hotel secara nyata khususnya di Hotel Majapahit Surabaya, dengan mengikuti proses kerja mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan *Hard Skill* dan *Soft Skill*, mahasiswa lebih tanggung jawab akan pekerjaan yang diberikan oleh atasan dan menjadi lebih disiplin perilaku baik secara teori maupun praktik yang berhubungan dengan dunia perhotelan, mahasiswa menjadi tenaga kerja yang siap untuk bersaing di dunia kerja nyata khususnya di industri perhotelan, serta manfaat lain penulisan ini adalah lebih menjadi pribadi yang percaya diri dalam menghadapi dunia kerja.

b. Manfaat Bagi Universitas Jember

Meningkatkan kerjasama antara Universitas Jember dengan Hotel Majapahit Surabaya, mengetahui kesiapan mahasiswa dan mengetahui seberapa besar ilmu yang diterapkan selama memasuki dunia kerja.

c. Manfaat Bagi Industri Pariwisata

Mendapat pengetahuan tentang kepariwisataan khususnya di industri perhotelan yang nanti digunakan dalam dunia kerja, serta sebagai salah satu

langkah untuk membentuk dan mewujudkan insan pariwisata yang profesional dan bertanggung jawab.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Menurut Larasati (2016 : 5), hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut maupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian lainnya menurut Putri (2014 : 12), hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut Rai (2016 : 43), hotel di Indonesia diklasifikasikan dalam beberapa jenis, berikut penjelasannya :

a. Jenis hotel menurut tujuan kedatangan tamu

1) *Business Hotel*

Merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel seperti ini memerlukan berbagai macam fasilitas seperti olah raga, bersantai, jamuan makan ataupun minum, fasilitas negosiasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi. Selain itu standar luas ruang pertemuan juga perlu dipertimbangkan.

2) *Pleasure Hotel*

Merupakan hotel yang sebagian besar fasilitasnya ditujukan untuk memfasilitasi tamu yang bertujuan berekreasi. Sebagai fasilitas pendukung aktivitas rekreasi, hotel seperti ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas

untuk bersantai dan relaksasi baik itu untuk kegiatan *outdoor* ataupun *indoor*.

3) *Country Hotel*

Merupakan hotel khusus bagi tamu antar negara. Hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang sangat tinggi. Biasanya lokasi hotel tersebut berada di pusat kota agar dekat dengan pusat pemerintahan suatu negara atau berada jauh dari kota tetapi lokasi tersebut mempunyai nilai lebih seperti pemandangan yang indah sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman.

4) *Sport Hotel*

Merupakan hotel yang fasilitasnya ditujukan terutama untuk melayani tamu yang bertujuan untuk berolahraga. Untuk fasilitas *sport* hotel hamper sama dengan fasilitas *pleasure* hotel, hanya saja untuk fasilitas olah raga lebih ditonjolkan, tidak hanya sekedar fasilitas olah raga untuk berekreasi, fasilitas untuk berekreasi juga tetap diadakan karena tidak semua tamu yang menginap di hotel tersebut merupakan kalangan penggemar olah raga saja tetapi juga merupakan masyarakat biasa.

b. Jenis hotel menurut lokasinya

1) *City Hotel*

Hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu urusan dinas, lokasi yang dipilih sebaiknya mendekati kantor-kantor atau area bisnis di kota tersebut.

2) *Down Town Hotel*

Hotel yang berlokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang. Terkadang hotel ini dibangun bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.

3) *Sub Urban* Hotel atau Motel

Hotel yang berlokasi di pinggir kota. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu yang menginap dengan waktu pendek dan merupakan fasilitas *transit* masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.

4) *Resort* Hotel

Hotel yang dibangun di tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

2.1.3 Pengelolaan Hotel

Menurut Sudarso (2016 : 13), pengelolaan hotel terbagi atas 2 bagian, yaitu:

a. *Chain Operators*

1) *Chain* Internasional

Hotel dikelola berdasarkan kontrak *management* dengan manajemen hotel *corporation* asing. Pada umumnya hotel bintang 3, 4 dan 5 sudah banyak yang menjadi hotel *chain* internasional mengingat sistem pengelolaan dan strategi pemasarannya menuntut profesionalisme yang tinggi.

2) *Chain* Nasional

Perkembangan manajemen ini telah menunjukkan gejala yang sama dengan yang dikelola oleh Hotel *management company* luar negeri dan telah menyebar hampir di seluruh provinsi.

3) *Resentee Ownership*

Pemilik menggaji seorang manajer yang profesional dan pemilik tidak ikut campur dalam operasional hotel.

b. Dikelola Sendiri

Pada umumnya hotel yang dikelola oleh pemilik sendiri adalah hotel kecil bintang 1 dan bintang 2, sebagiannya ada juga hotel bintang 3. Ciri dari manajemen ini, pemilik dan pengelola tidak berbeda dan tenaga kerja umumnya dari pihak *family* atau keluarga sendiri. Hotel yang dikelola sendiri biasanya sulit untuk menarik wisatawan asing karena lemahnya

aspek pemasaran dan manajemen serta mutu produk atau pelayanan masih standar atau kriteria hotel bintang yang ditetapkan.

2.1.4 Departemen yang ada di dalam Hotel

Jenis-jenis departemen utama di dalam hotel dan tugasnya menurut Sudarso (2016 : 25), ialah :

- a. *Marketing department* (departemen pemasaran)
Tugasnya: Memasarkan hotel ke pasaran luas sesuai kebutuhannya.
- b. *Front office department* (departemen kantor depan)
Tugasnya: Menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- c. *Housekeeping department* (departemen tata graha)
Tugasnya: Menyediakan kamar yang bersih dan siap dihuni oleh tamu hotel.
- d. *Laundry department* (departemen binatu)
Tugasnya adalah membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan linen (handuk, sprei, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.
- e. *Engineering and Maintenance department* (departemen pengoperasian dan perbaikan)
Tugasnya: Mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.
- f. *Food and Beverage department* (departemen makanan dan minuman)
Tugasnya: Menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.
- g. *Finance department* (departemen keuangan)
Tugasnya: Mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.
- h. *Personnel department* (departemen personalia)
Tugasnya: mengurus administrasi seluruh karyawan hotel.
- i. *Training department* (departemen pelatihan)
Tugasnya: Memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel baik yang baru maupun lama.

j. *Security department* (departemen keamanan)

Tugasnya: Menjaga dan mengatur keamanan hotel.

2.1.5 Pelayanan Hotel

Menurut Rahmayanty (2013), pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisiten dan akurat. Adapun beberapa alasan mengapa pelayanan prima penting bagi suatu perusahaan, ialah :

a. Pelayanan prima memiliki makna ekonomi

Pelanggan adalah kunci meraih keuntungan. Tujuan tersebut berupa memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan perusahaan, meraih pasar yang besar, menciptakan kepemimpinan pasar dalam hal kualitas, mengatasi persaingan, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. Bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitasnya dengan memberikan informasi kepada orang lain dan tingkat kepercayaan melalui testimoni (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah.

b. Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan

Perusahaan bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Memusatkan perhatian pada kebutuhan pelanggan, dengan memadukan semua kegiatan yang akan mempengaruhi pelanggan dan menghasilkan laba melalui kegiatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Persaingan yang semakin maju

Terus membesarnya kegiatan bisnis, semakin kompetisi serta rendahnya atau turunnya pangsa pasar dikarenakan semakin banyaknya produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada

pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing.

d. Pemahaman yang semakin baik terhadap pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan pelanggan dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas pelayanan menjadi faktor kunci untuk keberhasilan usaha di tengah iklim persaingan yang semakin ketat. Memahami sudut pandang pelanggan menyadari kepuasan pelanggan tak sekedar membeli produk, melainkan juga memenuhi berbagai unsur emosi dan afeksi, seperti gaya hidup, jati diri, petualangan, cinta dan persahabatan, kedamaian serta kepercayaan.

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sutrisno (2014 : 3), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akan perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Menurut Dessler (2013 : 4), manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek “manusia” atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Sedangkan, menurut Riani (2013), manajemen sumber daya manusia mencakup masalah-masalah yang berkaitan dengan pembinaan, penggunaan dan perlindungan sumber-sumber daya manusia baik yang berada dalam hubungan kerja maupun yang berusaha sendiri.

2.3 Pelatihan

Setiap organisasi perlu mengadakan program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk kemajuan organisasi tersebut. Menurut Hayes dan Ninemeir (2016), pelatihan adalah suatu proses pengembangan pengetahuan, keahlian dan sikap anggota karyawan untuk melaksanakan tugas yang diperlukan pada sebuah jabatan. Sedangkan menurut Widodo (2015), pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya.

Menurut Suparyadi (2015), secara umum pelatihan untuk karyawan baru maupun karyawan lama dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja mereka agar mampu bekerja lebih produktif, efektif, efisien, sehingga daya saing perusahaan dapat meningkat. Menurut Bernardin and Russell (2013), pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau suatu pekerjaan tertentu yang ada kaitan dengan pekerjaannya. Sedangkan menurut Sunyoto (2012), pelatihan tenaga kerja adalah setiap usaha untuk memperbaiki performa pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaan. Banyak sekali manfaat yang bisa didapatkan oleh hotel yang rajin melaksanakan pelatihan. Menurut Hayes dan Ninemeir (2016), manfaat pelatihan bagi perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan antara lain:

a. *Improved Performance*

Peserta mempelajari pengetahuan dan keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara lebih efektif.

b. *Reduced Operating costs*

Mengurangi kesalahan, pengerjaan ulang, dan biaya-biaya terkait.

c. *More satisfied guests*

Karyawan dapat lebih berorientasi ke pelayanan yang mengetahui cara menyenangkan tamu.

d. *Fewer operating problems*

Dapat mengurangi masalah-masalah yang bersifat rutin.

e. *Lower employee turnover rates*

Karyawan yang mendapat pelatihan yang baik dan diberi penghargaan atas keberhasilan kinerjanya biasanya tidak akan meninggalkan perusahaan.

f. *Higher levels of work quality*

Karyawan yang terlatih dapat menggunakan peralatan dengan benar, menyiapkan produk yang 'benar', dan dapat berinteraksi dengan tamu dengan baik.

g. *Easier to recruit new staff*

Karyawan yang puas akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman kerja mereka yang positif, menjadikan perusahaan sebagai perusahaan favorit (pilihan pertama) pencari kerja, bukan pilihan terakhir.

h. *Greater profits*

Jika tamu puas dan pendapatan meningkat, jika biaya tenaga kerja dan operasional berkurang, maka ada potensi yang besar untuk peningkatan keuntungan.

i. *More profesional staff*

Sikap profesional dapat tercipta dengan adanya pelatihan yang baik.

Serta menurut Marwansyah (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan, ialah :

- a. Dukungan manajemen puncak
- b. Komitmen para spesialis dan generalis dalam pengelolaan sumber daya manusia
- c. Perkembangan teknologi
- d. Kompleksitas organisasi
- e. Gaya belajar
- f. Kinerja fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia lainnya.

Tujuan umum dan tujuan khusus pelatihan menurut Sedarmayanti (2013), adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Umum Pelatihan

Tujuan umum pelatihan adalah untuk meningkatkan produktivitas organisasi dengan melalui berbagai kegiatan antara lain :

- 1) Mengembangkan pengetahuan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara rasional
- 2) Mengembangkan keterampilan atau keahlian, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan efektif
- 3) Mengembangkan atau merubah sikap, sehingga menimbulkan kemauan kerjasama dengan sesama karyawan dan manajemen (pimpinan)

b. Tujuan Khusus Pelatihan

Adapun tujuan khusus dari pelatihan, ialah :

- 1) Kualitas
- 2) Produktivitas kerja
- 3) Mutu perencanaan tenaga kerja
- 4) Semangat atau moral
- 5) Balas jasa tidak langsung
- 6) Kesehatan dan keselamatan kerja
- 7) Cegah kadaluwarsa pengetahuan dan keterampilan
- 8) Pengembangan diri.

Menurut Rivai (2014), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan pelatihan. Adapun faktor-faktor yang menunjang pelatihan kearah keberhasilan, yaitu :

- a. Materi
- b. Metode
- c. Instruktur
- d. Tujuan
- e. Lingkungan penunjang dan peserta

Kegiatan pelatihan sangat penting karena bermanfaat guna menambah pengetahuan atau keterampilan terutama bagi yang mempersiapkan diri memasuki dunia kerja. Sedangkan, bagi yang sudah bekerja akan berfungsi sebagai *charger* agar kemampuan serta kapabilitas selalu terjaga untuk peningkatan karir.

2.4 Semangat Kerja

Lingkungan kerja yang baik akan mendorong timbulnya semangat kerja karyawan. Dengan semangat kerja yang tinggi, karyawan akan dapat bekerja dengan perasaan senang dan bergairah sehingga mereka akan berprestasi kerja dengan baik. Sedangkan menurut Purwanto (2012 : 82), semangat kerja adalah reaksi emosional dan mental dari seseorang terhadap pekerjaannya. Semangat kerja mempengaruhi kualitas dan kuantitas pekerjaan seseorang. Semangat kerja akan merangsang seseorang untuk berkarya dan berkeaktivitas dalam pekerjaan.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN KEGIATAN

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Hotel Majapahit Surabaya beralamat di Jl. Tunjungan No.65 Kota Surabaya. Lokasi Hotel Majapahit Surabaya juga dekat dengan restoran, Balai Kota dan bioskop. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di *human resources department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Waktu pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis selama enam bulan. Jadwal pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata ini sesuai dengan Surat Tugas Nomor 0231/UN25.1.2/SP/2018, yaitu terhitung mulai tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 20 Juli 2018 di Hotel Majapahit Surabaya. Adapun kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan sesuai dengan jam kerja di Hotel Majapahit Surabaya yaitu:

Tabel 3.1 Hari dan Jam Kerja Praktek Kerja Nyata

Hari Kerja	Jam Kerja	Istirahat
Senin – Jumat	08.30 – 17.30	12.00 – 13.00
Sabtu – Minggu	Libur	Libur

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data diperoleh dan dibuat laporan tugas akhir oleh penulis dengan judul “Proses Pelatihan *Heartist* dalam Mendukung Semangat Kerja Karyawan di Hotel Majapahit Surabaya”. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata penulis ditempatkan pada seksi yang berkaitan dengan judul tersebut yaitu di *human resources department*. Pada seksi ini penulis mengamati proses mulai dari persiapan sampai dilaksanakannya pelatihan *heartist* tersebut.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di Hotel Majapahit Surabaya harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis pada dua *section*, yaitu di *Human Resources Administration* atau *Talent and Culture Coordinator* dan *Learning and Development*. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. *Human Resources Administration* atau *Talent and Culture Coordinator*

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *human resources administration* yaitu mengurus dan memproses *payment* karyawan hotel, memasukkan data *fingerprint* untuk *new hire* maupun *new trainee*, memasukkan data *manual attendance*, memasukkan data *store request* dan *meal coupon*. Penulis dapat menerapkan berbagai ketentuan yang ditetapkan oleh Hotel Majapahit Surabaya dalam semua tugas-tugas yang terdapat di *human resources administration*.

b. *Learning and Development*

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *learning and development* yaitu rekrutmen dan seleksi *new trainee*, menyiapkan *form* untuk *interview*, *hotel tour* dengan *new trainee*, serta menyiapkan fasilitas untuk *training* atau pelatihan.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis pengumpulan data yang digunakan pada pelaksanaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini yaitu data kualitatif. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara staf *human resources department* dan observasi atau pengamatan langsung aktivitas staf *human resources department*, terkait proses sampai pelaksanaan pelatihan *heartist* dan *job description human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya.

3.3.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Laporan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung (Arikunto, 2010). Sumber data primer ini berupa hasil wawancara dengan staf *human resources department* terkait proses sampai pelaksanaan pelatihan *heartist* dan *job description human resources department* Hotel Majapahit Surabaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain (Arikunto, 2010). Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan suatu pelatihan yang mendukung semangat kerja karyawan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam pelaksanaan praktek kerja nyata ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Semiawan (2012), observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan, proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini penulis mengamati proses mulai dari persiapan sampai pelaksanaan Pelatihan *Heartist* yang dilakukan oleh *Human Resources Department* di Hotel Majapahit Surabaya.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Hotel Majapahit Surabaya pada *human resources department* dapat disimpulkan bahwa:

- a. *Human resources department* merupakan divisi atau bagian yang penting di Hotel Majapahit Surabaya. Pada divisi ini juga memiliki fungsi untuk menaungi sistem hubungan kerja antara pekerja dan juga perusahaan khususnya di Hotel Majapahit Surabaya. *Job description human resources department* di Hotel Majapahit Surabaya adalah untuk memastikan bahwa seluruh anggota dalam tim mengetahui dan memahami dengan jelas misi dari hotel, berkonsisten dalam berperilaku sehingga akan menjadi terbiasa dalam melayani tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu.
- b. Semua tahapan atau proses dalam pelaksanaan pelatihan *heartist* sudah dilakukan oleh pihak *human resources department*, mulai dari tahapan penentuan kebutuhan pelatihan, desain program sampai tahapan evaluasi program pelatihan. Setelah diadakannya pelatihan *heartist* ini terlihat perbedaan pada karyawan. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan *heartist* mendapatkan *feedback* atau komentar yang baik dari tamu yang pernah menginap di Hotel Majapahit Surabaya.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis untuk *human resources department* Hotel Majapahit Surabaya, diantaranya adalah :

- a. Menambah strategi komunikasi pemasaran untuk meningkatkan penjualan produk-produk di Hotel Majapahit Surabaya;
- b. Memperbaiki sarana hotel yang dimiliki Hotel Majapahit Surabaya sehingga dapat menunjang kebutuhan tamu;
- c. Dalam pelaksanaan pelatihan *heartist* di Hotel Majapahit Surabaya untuk standarisasi kualitas pendidikan perlu ditingkatkan bertujuan untuk menghasilkan lulusan pelatihan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA**Sumber Buku dan Jurnal:**

Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bernardin, J. dan E. A. R. Joyce. 2013. *Human Resource Management, an Experiential Approach, Mc Graw_Hill International Edition*. Sixth Edition. Printed in Singapore.

Dessler, G. 2013. *Human Resource Management 8th*. New Jersey: Prentice Hall International. Inc.

Hayes, D. K. dan J. D. Ninemeier. 2016. *Human Resources Management in the Hospitality Industry*. United States of America: Wiley

Kotler, P. dan L. K. Kevin. 2012. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Peurson

Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

Mangkunegara, A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya

Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta

Priansa, D. J. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Purwanto, N. 2012. *Administrasi dan Supervisi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Putri, E. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish

Rahmayanty, N. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rai, I. G. B. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish

- Riani, A. L. 2013. *Manajemen Sumber Daya Masa Kini*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rivai, V. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Semiawan, C. R. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Grasindo
- Sudarso, A. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta Deepublish
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R and D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET.
- Sutrisno, E. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Pranada Media Group.
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Sunyoto, D. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Widodo, E. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Tempat Magang



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unj.ac.id

Nomor : 0019/UN25.1.2/SP/2018
 Lampiran : satu eksemplar
 Perihal : Permohonan Tempat Magang

3 Januari 2018

Yth. Pimpinan Hotel Majapahit Surabaya
 Jl. Tunjungan No. 65
 Surabaya

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Bagian
1.	Tia Agus Safriani	150903102024	<i>Food and Beverage Service</i>
2.	Silvia Wahyuningsih	150903102034	<i>Front Office</i>

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.



a.n Dekan
 Wakil Dekan I,

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
 NIP 19610608 198802 1 001

Lampiran 2. Surat Balasan Persetujuan Tempat Magang

HOTEL MAJAPAHIT
SURABAYA
MANAGED BY ACCORHOTELS

Surabaya, 19 Januari 2018

KepadaYth.

**Kepala Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember**

Jalan Kalimantan, Kampus Tegalboto, Sumbersari, Jember, Sumbersari,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68121

Perihal: Penerimaan Siswa/I On the Job Training

Dengan hormat,

Salam Hangat dari Hotel Majapahit Surabaya managed by ACCORHOTELS...

Bersama dengan surat ini kami menyatakan bahwa siswa yang tersebut dibawah ini :

Tia Agus Safriani	Universitas Jember	FB Service - Indigo Restaurant
Silvia Wahyuningsih	Universitas Jember	FB Service - Sarkies Restaurant

Diterima untuk menjalani On The Job Training di Hotel Majapahit Surabaya managed by Accorhotels (Jl. Tunjungan No. 65, Surabaya 60275) selama 6 (Enam) bulan terhitung pada tanggal 22 Januari 2018 – 21 Juli 2018. Dimana selama masa tersebut, yang bersangkutan wajib mengikuti peraturan dan ketentuan yang berlaku di manajemen kami.

Demikian yang dapat kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,
Hotel Majapahit Surabaya

Dyla Jenita

Learning & Development Coord.

Lampiran 3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email : fisip@unj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 0231/UN25.1.2/SP/2018

Berdasarkan Surat dari Learning & Majapahit Surabaya "Hotel Majapahit Surabaya", tanggal 19 Januari 2018, perihal : Konfirmasi Siswa/I On The Job Training, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No.	Nama	NIM	Penempatan
1.	Tia Agus Safriani	150903102024	FB Service - Indigo Restaurant
2.	Silvia Wahyuningsih	150903102034	FB Service - Sarkies Restaurant

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di **Hotel Majapahit Surabaya**, terhitung mulai tanggal 22 Januari s.d. 21 Juli 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 19 Januari 2018

a.n Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 19610608 198802 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Hotel Majapahit Surabaya
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 4. Daftar Nilai Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalloto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	AB	75
2	Kemampuan / Kerjasama	A	85
3	Etika	A	85
4	Disiplin	A	85
NILAI RATA - RATA		A	82,5

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Tia Agus Saffiani
NIM : 150903102024
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Emilia Kusriani
Jabatan : Director of Talent and Culture Department
Instansi : Hotel Majapahit Surabaya
Tanda Tangan :

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	KURANG
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	< 45	SANGAT KURANG

Lampiran 5. Sertifikat Praktek Kerja Nyata



CERTIFICATE

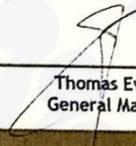
Hotel Majapahit Surabaya managed by Accorhotels
is proud to present this certificate to:

Tia Agus Safriani

Universitas Jember
for
The successful completion of the On the Job Training Program
at
HOTEL MAJAPAHIT
Talent & Culture (HR)
22 Januari 2018 - 20 Juli 2018
MANAGED BY ACCORHOTELS



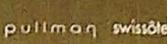
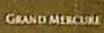
Rosalia Erta Prawesti
Learning & Development Manager



Thomas Evrard
General Manager












HOTEL MAJAPAHIT
SURABAYA

Individual Trainee's Performance



Grooming	: Outstanding	Knowledge of job	: Good
Attendance	: Outstanding	Quality of work	: Good
Punctuality	: Outstanding	Courtesy	: Outstanding
Work Attitude	: Outstanding	Motivation	: Outstanding
Ability to work with others	: Outstanding	Initiative	: Outstanding
Responsibility towards work	: Outstanding	General Conduct	: Outstanding
Overall Grading : Outstanding			

Surabaya, 09 Juli 2018



Emilia Kusri
Director of Talent & Culture

Lampiran 6. Hotel Majapahit Surabaya Tampak Depan



Lampiran 7. Tipe-Tipe Kamar Hotel Majapahit Surabaya

a. *Classic Room*



b. *Suite Heritage*



c. *Majapahit Legendary Suite*



d. *Presidential Suite*



Lampiran 8. Leave Request Form Karyawan Hotel Majapahit Surabaya


HOTEL MAJAPAHIT
 SURABAYA
 MANAGED BY ACCORHOTELS

LEAVE REQUEST FORM
No.: 0642

Date : June 29, 2018 ID No. : _____
 Name : BENNY S Dept. : FO
 Position : FOFI Join date : _____
 Contact detail during absence : 083 810 866 977 Person in charge : REZA

Duration of leave : 2 Type of leave (please tick appropriate leave)
 From : 24 06 2018 Annual Leave (AL) Compassionate Marriage
 To : 26 07 2018 Recuperation Public Holiday (relationship): _____ Unpaid
 Return work on : 24 09 2018 Long Leave (LL) Medical / hospitalized Others _____

Annual Leave (AL) Long Leave (LL) Recuperation Public Holiday (RPH)
 Entitlement : 12 Working period (year) : _____ Public Holiday* : _____
 Leave taken : 7 Entitlement : _____ Work on : _____
 This application : 27 Leave taken : _____ Replace on : _____
 Balance : 3 This application : _____ Balance : _____

Note : * mention the Public Holiday, e.g. New Year, Eid Fitri, etc

Note : _____

Signature:

 Employee Dept. Head Human Resource Dir. of Finance General Manager / EAM
White: Human Resources Red: Payroll Yellow: Department

Lampiran 9. Surat Keterangan Magang

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rosalia Erta P.
 Jabatan : Learning & Development Manager
 Alamat : Jl. Tunjungan No. 65, Surabaya

Menerangkan bahwa :

Nama : Tia Agus Safriani
 Instansi : Universitas Jember (D3 Usaha Perjalanan Wisata)

Telah menyelesaikan magang di Hotel Majapahit Surabaya Managed by AccorHotels periode 22 Januari 2018 – 20 Juli 2018 dengan penempatan di departemen Talent&Culture Department (HRD).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surabaya, 17 Juli 2018

Hormat Kami




Rosalia Erta P.
 Learning & Development Manager



Lampiran 10. Pelatihan *Heartist*



Lampiran 11. Foto Bersama Staf *Human Resources Department*

