



**FUNGSI *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* SEBAGAI PENDORONG
PROFESIONALISME KARYAWAN
DI SERELA HOTEL KUTA DAN LEGIAN BALI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh :

Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

NIM 150903102016

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

2018



**FUNGSI *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* SEBAGAI PENDORONG
PROFESIONALISME KARYAWAN
DI SERELA HOTEL KUTA DAN LEGIAN BALI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh :

Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

150903102016

**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 Kartaji Firdaus dan Ibu Sri Wahyuni yang selalu memberikan dukungan dan motivasinya untuk saya serta do'a yang senantiasa selalu mengiringi setiap langkah saya untuk maju;
2. 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;
3. Almamater dan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember yang selalu saya banggakan.

MOTTO

“Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karena mereka terinspirasi namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi.”

(Ernest Newman)

“Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah”

(Thomas Alfa Edison)

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

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

NIM : 150903102016

menyatakan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Fungsi *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian Bali” 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, 30 Juni 2018

Yang menyatakan,



Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

NIM 150903102016

TUGAS AKHIR

**FUNGSI *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* SEBAGAI PENDORONG
PROFESIONALISME KARYAWAN DI
SERELA HOTEL KUTA DAN LEGIAN BALI**

Oleh

Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

NIM 150903102016

Pembimbing

Sandhika Cipta Bidhari S. M. B., M.M.

NRP 760014664

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI DIII USAHA PERJALANAN WISATA

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
NIM : 150903102016
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Fungsi *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian

Jember, 11 Juli 2018

Menyetujui,
Dosen Pembimbing,

Sandhika Cipta Bidhari S. M. B., M.M

NRP 760014664

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul : “Fungsi *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian” Telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 25 Juli 2018

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji,

Ketua,

Indra Perdana Wibisono, S.ST., MM

NIP 198701052014041001

Sekretaris,

Anggota,

Sandhika Cipta Bidhari S.M.B.,M.M.

NRP 760014664

Margaretta Andini N.,S.ST.Par,M.Par

NRP 760016873

Mengesahkan,

Dekan,

Dr. Ardiyanto, M. Si

NIP 19580810198721002

RINGKASAN

Fungsi *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian; Nur Cahyani Nisa Atul Jannah, 150903102016; 2018; Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Hotel merupakan salah satu sarana bidang akomodasi yang disediakan oleh pelaku usaha pariwisata untuk menyediakan fasilitas bagi wisatawan. Tak dapat dipungkiri bahwa pariwisata di Indonesia kian hari kian berkembang di Indonesia. terdapat banyak departemen di dalam hotel yang saling berkaitan satu dengan yang lainnya, salah satunya *Human Resources Department*. Hotel menyediakan pelayanan terbaik guna dapat memuaskan tamu yang datang menginap. Pelayanan tersebut diberikan oleh para karyawan melalui pelatihan-pelatihan dan peningkatan keterampilan yang dilakukan oleh *Human Resources Department*. Oleh karena itu tugas dan peran dari *Human Resources Department* disini menjadi sangat penting guna mengkoordinasi karyawan-karyawan yang bekerja guna dapat mencapai tujuan yang sama yaitu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu yang datang menginap di hotel. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini yang disusun berdasarkan praktek kerja nyata adalah untuk mengetahui juga memahami serta dapat menjelaskan atau mendeskripsikan fungsi dari *Human Resources Department* dan mampu menjelaskan pentingnya keberadaan *Human Resources Department*.

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode wawancara, yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan pihak *Human Resources Department*. Kedua, pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode observasi yaitu dengan proses pengamatan secara langsung. Ketiga, pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode studi pustaka yaitu mempelajari beberapa buku referensi dan penelitian sebelumnya yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang dihadapi. Keempat, metode yang dilakukan adalah dengan teknik dokumentasi yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Hasil pelaksanaan kegiatan yang disusun berdasarkan praktek kerja nyata menghasilkan data-data yang dapat dijadikan acuan untuk penulisan laporan tugas akhir ini. Tugas dan peran dari *Human Resources Department* meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, rekrutmen, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan kedisiplinan. Keberadaan *Human Resources Department* sangat penting guna mengkoordinasi para karyawan yang bekerja walaupun dalam pelaksanaannya *Human Resources Department* mengalami kendala-kendala namun hal tersebut harus mampu diselesaikan oleh *Human Resources Department*.

Tugas dan peran dari *Human Resources Department* sangat erat hubungannya dengan kegiatan dari para karyawan. Hal tersebut membuat keberadaan dari *Human Resources Department* menjadi sangat penting. Berbagai macam karakter dan sifat dari para karyawan menciptakan beberapa kendala-kendala yang harus dihadapi oleh *Human Resources Department* guna dapat mencapai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu yang datang.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “Tugas dan Peran *Human Resources Department* Untuk Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian Bali”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (DIII) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

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

1. Dr. Ardianto, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember;
4. Sandhika Cipta Bidhari S. M. B., M.M, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dan meluangkan waktu dalam penulisan Tugas Akhir ini sehingga selesai tepat waktu;
5. Margaretta Andini Nugroho, S. ST. Par, M. Par, selaku Dosen Pembimbing Praktek Kerja Nyata yang telah memberikan saran dan nasehatnya mengenai tempat praktek kerja nyata.
6. Drs. Ketut Mastika, M. M, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah menuntun dan memberikan pengarahan tentang sistem perkuliahan selama enam semester;
7. Boy Indrajaya selaku General Manager dan Ester Veronika selaku Human Resources Coordinator Serela Hotel Kuta dan Legian yang telah membantu pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini juga seluruh keluarga besar Serela Hotel Kuta dan Legian Bali;
8. Adek-adekku Lailatul Faridho dan M. Khoiril Hamzah yang tidak pernah Lelah memberikan dukungan dan semangat;

9. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
10. Sahabat-sahabatku Diah Ayu Sekar Sari, Ayu Hamdillah, Tya Agus Safriani yang setia membantu dan memberi dukungan;
11. Semua teman sejawatku UPW '15 yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas semua semangatnya dan hari-hari bersama kalian tak akan aku lupakan dan akan selalu aku kenang;
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Dalam menyusun laporan ini, penulis masih memenuhi beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Semoga laporan ini memberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 30 Juni 2018

Penyusun

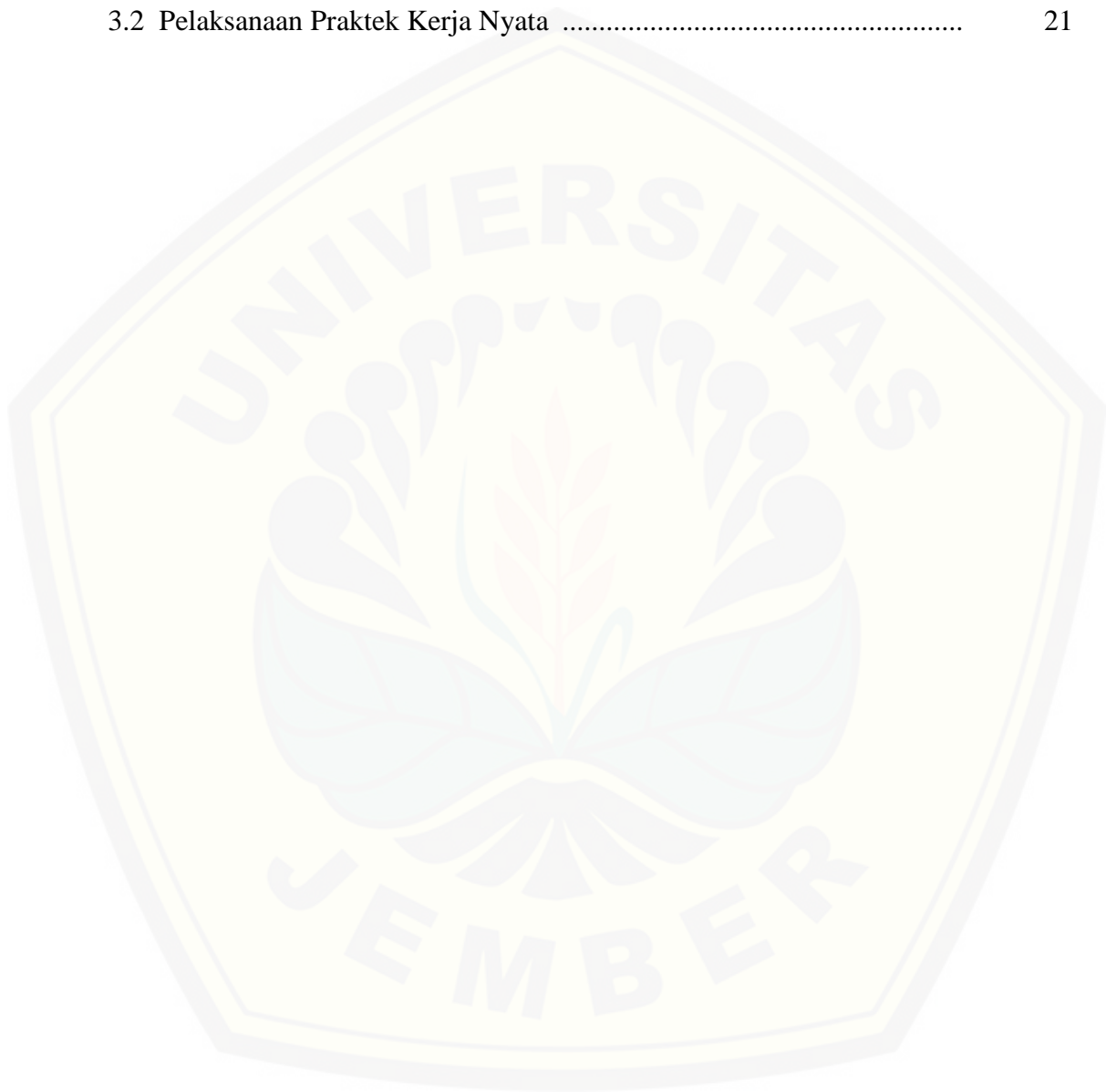
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata.....	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB2. TINJAUN PUSTAKA.....	7
2.1 Hotel	7
2.1.1 Pengertian Hotel	7
2.1.2 Departemen di Dalam Hotel	7
2.1.3 Klasifikasi Hotel	10
2.2 Profesionalisme	13
2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13

2.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	13
2.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
BAB 3. METODE PELAKSANAAN.....	20
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan.....	20
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata.....	20
3.1.2 Waktu Pelaksanaan	20
3.2 Ruang Lingkup.....	21
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	21
3.2.2 Kegiatan yang dilakukan	21
3.3 Jenis Data.....	24
3.3.1 Jenis Pengumpulan Data.....	24
3.3.2 Sumber Data	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN KEGIATAN	27
4.1 Sejarah Perusahaan	27
4.2 Fungsi <i>Human Resources Department</i> Serela Hotel Kuta dan Legian	28
4.3 Pentingnya Keberadaan <i>Human Resources Department</i>...	41
BAB 5. PENUTUP	45
5.1 Kesimpulan.....	45
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata	20
3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	21



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Struktur organisasi hotel	27
4.2 Penanggung jawab peran HR <i>Coordinator</i>	28
4.3 Proses perencanaan yang dilakukan HR <i>Coordinator</i>	29
4.4 Pelaksanaan <i>training</i> oleh <i>housekeeping department</i>	30
4.5 Pengorganisasian yang dilakukan oleh HR <i>Coordinator</i>	31
4.6 Dokumentasi sosialisasi oleh HR <i>Coordinator</i>	31
4.7 Pengarahan yang dilakukan oleh HR <i>Coordinator</i>	32
4.8 Dokumentasi pengarahan oleh HOD <i>front office</i>	32
4.9 Pengendalian yang dilakukan oleh HR <i>Coordinator</i>	33
4.10 Prosedur rekrutmen di Serela Hotel Kuta dan Legian Bali	34
4.11 Proses pengembangan oleh HR <i>Coordinator</i>	37
4.12 Dokumentasi pengembangan oleh HR <i>Coordinator</i>	37
4.13 Proses peningkatan jabatan atau gaji	38
4.14 Pengintegrasian yang dilakukan oleh HR <i>Coordinator</i>	39
4.15 Pemeliharaan karyawan oleh HR <i>Coordinator</i>	39
4.16 Proses pengajuan form cuti atau libur	40
4.17 Alur fungsi lini pada hotel	41
4.18 Koordinasi dari HR <i>Coordinator</i>	42
4.19 Hubungan HR <i>Coordinator</i> dan karyawan	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Data absensi mahasiswa	49
Lampiran 2 Daftar nilai mahasiswa	55
Lampiran 3 Surat tugas magang	56
Lampiran 4 Surat keterangan magang	57
Lampiran 5 Sertifikat	58
Lampiran 6 Dokumentasi	60
Lampiran 7 Transkrip wawancara	62

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Industri perhotelan terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada di Indonesia dengan berbagai klasifikasi baik regional maupun internasional. Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di suatu daerah. Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini. Hal tersebut dikarenakan dunia perhotelan sangat erat hubungannya dengan pelayanan atau *hospitality*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa bangsa Indonesia terkenal akan keramah tamahannya terhadap orang asing. Hal tersebut sejalan dengan dunia perhotelan yaitu ramah tamah atau *hospitality*, karena hotel tidak hanya menyediakan kamar, makanan dan minuman saja namun juga pelayanan dan keramah tamahan dari setiap karyawan.

Tidak cukup dengan keramah tamahan keterampilan sumber daya manusia juga penting di dunia perhotelan. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu yang menginap. Pelayanan tersebut di dapat dari para karyawan yang bekerja di hotel tersebut. “Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh

satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun” (Kotler dan Keller, 2012 : 356). Sedangkan menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Untuk itu dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional di bidang perhotelan. Menurut Oerip dan Utomo (2012 : 264 – 265), profesionalisme diartikan perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Agar dapat bersaing dengan para pesaing-pesaingnya suatu hotel harus dapat mendorong para karyawan untuk dapat menjadi tenaga yang profesional. Untuk itu diperlukan pelatihan dan pengembangan untuk dapat mendorong karyawan untuk menjadi tenaga yang profesional.

Di dalam hotel terdapat berbagai macam departemen, salah satunya adalah bagian *Human Resources Department*. Bagian *Human Resources Department* sangat penting untuk mendorong para karyawan profesional dalam bekerja melalui pelatihan-pelatihan yang dilakukan oleh *Human Resources Department*. “*Human Resources Department* terdapat 6 fungsi pengadaan tenaga kerja, pengembangan tenaga kerja, pemberian balas jasa, integrasi, pemeliharaan tenaga kerja dan pemisahan tenaga kerja” (Mangkunegara 2013:9). Setiap hotel harus memiliki strategi untuk bisa menarik para tamu untuk datang menginap. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara pengembangan dan pelatihan yang rutin dilakukan untuk mendorong profesionalisme karyawan. Pengembangan dan pelatihan tersebut bukan semata-mata untuk kepentingan karyawan saja namun untuk kepentingan hotel agar memiliki karyawan yang profesional dalam bekerja sehingga dapat menarik para tamu dan mendapat kepuasan dari para tamu yang

datang. Keberadaan *Human Resources Department* (HRD) menjadi sangat penting untuk mengontrol jalannya sebuah perusahaan.

Keberadaan *Human Resources Department* (HRD) juga sangat penting untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman bagi para karyawan. Menurut (Jones 2010: 31) terdapat tiga fungsi umum manajemen sumber daya manusia diantaranya adalah fungsi lini, koordinatif dan staff. *Human Resources Department* (HRD) harus menjalankan ketiga fungsi tersebut untuk menciptakan suasana yang nyaman bagi para karyawan juga agar operasional di dalam sebuah hotel berjalan dengan baik. Seorang *Human Resources Department* (HRD) selalu mensosialisasikan peraturan baru dan harus selalu dapat mengkoordinasikan agar setiap karyawan mampu bekerja sama dengan baik satu dengan yang lainnya. Selain itu seorang *Human Resources Department* (HRD) harus mampu menyatukan visi, misi dan tujuan dari setiap karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Salah satu hotel yang mengedepankan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan untuk mendorong karyawan menjadi profesional adalah Serela Kuta dan Legian Bali. Tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis perhotelan yang berkembang saat ini terdapat di Bali. Bisnis perhotelan berkembang pesat di Bali seiring dengan banyaknya wisatawan domestik maupun mancanegara yang datang ke Bali. Serela Hotel Kuta dan Legian adalah hotel yang berada dalam satu manajemen dengan konsep *modern* namun tetap kental akan adat dan istiadat budaya Bali. Lokasinya sangat strategis yaitu Serela Kuta berada di Jalan Raya Kuta No. 42XX dan Serela Legian berada di Jalan Lebak Bene No 168, Badung, Bali. Kedua hotel ini banyak diminati oleh para wisatawan yang datang ke Bali karena lokasinya dekat dengan lokasi-lokasi terkenal di Bali seperti pantai maupun tempat belanja di Bali. Serela Hotel Kuta merupakan hotel bintang 3 yang memiliki 74 kamar, 2 *meeting room* dan 1 *restaurant*. Serela Legian juga merupakan hotel bintang 3 yang memiliki 98 kamar, 2 *meeting room* dan 1 *restaurant*.

Salah satu departemen di Serela Hotel Kuta dan Legian adalah *Human Resources Department*. Departemen ini memegang peranan penting karena pada

bagian ini bertanggung jawab penuh mulai dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan dan pelatihan tenaga kerja, serta pemberhentian tenaga kerja. Salah satu peran yang sangat penting bagi *Human Resources Department* adalah pelatihan dan pengembangan tenaga kerja. Pelatihan dan pengembangan tenaga kerja ini sangat penting untuk menggali potensi maupun pengembangan keterampilan untuk mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian. Untuk mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian pelatihan dan pengembangan menjadi salah satu cara yang rutin dilakukan setiap bulannya agar para karyawan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Hal tersebut merupakan fungsi *Human Resources Department* untuk mendorong karyawan agar profesional dalam bekerja.

Alasan penulis membahas fungsi *Human Resources Department* di Serela Hotel Kuta dan Legian Bali adalah karena pelayanan yang diberikan di hotel ini sangat baik, serta merupakan hotel yang mampu bersaing di tengah banyaknya hotel yang berkembang di Bali. Dalam laporan praktek kerja ini yang menjadi sasaran adalah bagaimana fungsi dan pentingnya keberadaan *Human Resources Department* di Serela Hotel Kuta dan Legian. Hal tersebut yang mendorong penulis untuk membuat tugas akhir yang berjudul “Fungsi *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian Bali.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dari laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana fungsi *Human Resources Department* dalam upaya mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian?
- b. Bagaimana pentingnya keberadaan *Human Resources Department* dalam upaya mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

- a. Dapat mengerti dan memahami serta mampu menjelaskan atau mendeskripsikan fungsi *Human Resources Department* dalam upaya mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian;
- b. Mengetahui dan mampu menjelaskan pentingnya *Human Resources Department* dalam upaya mendorong profesionalisme karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis

Membandingkan teori yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia industri yang sebenarnya. Dapat mempraktekkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dan di tempat *training* untuk diterapkan ke dalam penulisan laporan yang sesungguhnya, sehingga dapat mengukur seberapa besar hasil dan pengetahuan yang didapat. Manfaat lain penulisan ini adalah sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya pariwisata.

- b. Bagi pihak hotel

Laporan ini dapat dijadikan masukan bagi industri hotel mengenai pelayanan untuk kemajuan perusahaan.

- c. Bagi lembaga

Dapat dijadikan acuan mengenai kualitas mengajar di bangku perkuliahan. Dapat melihat sejauh mana penulis dapat menerapkan teori yang di dapat di bangku perkuliahan. Manfaat lainnya adalah lembaga akademis dapat menjalin kerjasama dengan pihak industri hotel mengenai tempat *training*.

d. Bagi pembaca

Dapat memberikan informasi mengenai peran dan fungsi dari *Human Resources Department*. Dapat pula dijadikan referensi dan sumbangan informasi yang positif untuk penulisan laporan mengenai tugas dan fungsi *Human Resources Department*.



BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel berasal dari bahasa latin yakni “*hospes*” yang mempunyai pengertian untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembangnya menjadi kata “hotel” yang dinyatakan sebagai rumah penginapan. “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” (Putri, 2014 : 12). Hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara profesional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas yang lainnya (Purnaya 2016 : 11). Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.1.2 Departemen di Dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut :

- a. Kantor depan hotel (*front office*) peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian

kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *yield management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

- b. Tata graha hotel (*housekeeping*) bagian tata graha (*housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*front office*), bagian makanan dan minuman (*food and beverage*), bagian *engineering*, bagian *accounting*, dan bagian lainnya. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan atau penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of the house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.
- c. Makanan dan minuman (*food and beverage*) bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi

melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

- d. *Marketing and sales department*, bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat meningkatkan pendapatan hotel.
- e. *Accounting department*, merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya *department* ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.
- f. *Human resources department*, bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.
- g. *Engineering department*, departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *engineering department* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

- h. *Security department*, bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

2.1.3 Klasifikasi Hotel

Meskipun kegiatan yang berada di dalam setiap hotel sama, beberapa hotel memiliki keunikan rancangan yang berbeda-beda baik dari sisi kelengkapan ruang, kelengkapan layanan, penampilan bangunan, maupun suasana dalam bangunan yang dirancang. Hal ini dipengaruhi oleh kegiatan khusus atau lebih spesifik dari para tamu hotel, proses perencanaan sebuah hotel perlu diperhatikan berbagai komponen yang terkait, yang berbeda-beda sesuai dengan jenis hotel yang direncanakan. Berikut beberapa klasifikasi hotel yang ada di Indonesia menurut (Utama, 2016 : 43) :

- 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 lamanya tamu menginap

1) *Transit Hotel*

Hotel dengan waktu inap tidak lama (harian). Fasilitas yang dapat mendukung hotel seperti ini adalah layanan pada tamu dalam waktu singkat seperti *laundry*, restoran, dan agen perjalanan.

2) *Semi residential Hotel*

Hotel dengan rata-rata waktu inap tamu cukup lama (mingguan). Fasilitas hotel seperti ini perlu dilengkapi dengan fasilitas yang lebih bervariasi, tidak membosankan dan untuk waktu yang relatif lebih lama, seperti fasilitas kebugaran (*spa, jogging track, tenis, kolam renang* dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (*restoran, cafe, taman bermain* dan sebagainya).

3) *Residential Hotel*

Hotel dengan waktu kunjungan tamu yang tergolong lama (bulanan). Hotel seperti ini mengedepankan rasa nyaman dan keamanan pada tamu hotel. Fasilitas yang disediakan biasanya perbelanjaan, fasilitas kebugaran (*spa, jogging track, tenis, kolam renang* dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (*restoran, cafe, taman bermain* dan sebagainya). Maka dari itu perletakan hotel yang seperti ini biasanya digabungkan atau *join*

dengan tempat perbelanjaan agar saling dapat memberikan keuntungan layanan dan sebagai daya tarik pengunjung.

c. Jenis hotel menurut jumlah kamar

1) *Small Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar *maksimal* 25 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan rendah.

2) *Medium Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar sekitar 26-299 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan sedang.

3) *Large Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar *minimum* 300 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan tinggi.

d. 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.

e. *Resort Hotel*

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

2.2 Profesionalisme

Menurut Yuwono (2011:9), profesionalisme adalah pekerjaan tetap bidang tertentu berdasarkan keahlian khusus yang dilakukan secara bertanggung jawab, dengan tujuan memperoleh penghasilan. Profesionalisme menurut Sedarmayanti (2010 : 96) adalah pilar yang akan menempatkan birokrasi sebagai mesin efektif bagi pemerintah dan sebagai parameter kecakapan aparatur dalam bekerja secara baik. Menurut Oerip dan Utomo (2012 : 264 - 265), profesionalisme diartikan perilaku, cara dan kualitas yang menjadi ciri suatu profesi. Seseorang dikatakan profesional apabila pekerjaannya memiliki ciri standar teknis atau etika suatu profesi. Menurut Harefa (2014 : 137), profesionalisme merupakan soal sikap yang dapat dianggap mewakili sikap profesionalisme yaitu, keterampilan tinggi, pemberian jasa yang berorientasi pada kepentingan umum, pengawasan yang ketat atas perilaku kerja dan suatu sistem balas jasa yang merupakan lambang prestasi kerja.

2.3 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.3.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia memegang peranan yang penting dalam suatu organisasi yang dapat menentukan keberhasilan dan kemajuan suatu organisasi. Sumber daya manusia yang handal sangat diperlukan dalam suatu organisasi agar organisasi tersebut dapat berkembang. Mereka tidak hanya berperan dalam pelaksanaan aktivitas organisasi saja akan tetapi juga bisa berperan dalam perencanaan dan pengendalian dalam organisasi. “Sumber daya manusia adalah faktor terpenting dalam pertumbuhan ekonomi, pertumbuhan ekonomi tidak semata-mata tergantung pada jumlah sumber daya manusia saja, tetapi lebih ditekankan terhadap efisiensi pemanfaatan sumber daya manusia” (Idris, 2016 : 18). Untuk mendorong agar sumber daya manusia dapat bekerja secara efisien dan maksimal, maka diperlukan pembentukan modal manusia, yaitu proses peningkatan ilmu pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seluruh penduduk negara atau wilayah yang bersangkutan. “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan,

dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi” (Mangkunegara, 2013 : 2).

2.3.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia diantaranya adalah sebagai berikut menurut Arifin dan Fauzi (2017 : 9) :

a. Perencanaan

Pengertian perencanaan di sini adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan, yaitu dengan menetapkan program kepegawaian sesuai fungsi-fungsi yang dimiliki oleh sumber daya manusia itu sendiri.

b. Pengorganisasian

Yang dimaksud dengan pengorganisasian dalam hal ini adalah kegiatan mengorganisir semua karyawan melalui menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, pendelegasian wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.

c. Pengarahan

Pengertian pengarahan di sini adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar bersedia bekerja sama, bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Pada umumnya pengarahan akan dilakukan oleh atasan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik dan benar.

d. Pengendalian

Yang dimaksud dengan pengendalian dalam hal ini adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan serta bekerja sesuai rencana yang telah ditetapkan perusahaan. Selanjutnya, jika di tengah perjalanan ternyata terdapat penyimpangan atau kesalahan, maka harus diadakan tindakan korektif atau perbaikan serta penyempurnaan rencana tersebut. Kehadiran karyawan, kedisiplinan perilaku,

kerja sama, pelaksanaan adalah hal-hal yang harus dikendalikan oleh perusahaan.

e. Rekrutmen

Rekrutmen adalah proses seleksi dan penarikan, penempatan untuk mendapatkan karyawan yang suseuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses rekrutmen yang menghasilkan karyawan yang sesuai akan membantu terwujudnya tujuan perusahaan.

f. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan (*tranning*) yang diberikan sesuai kebutuhan pekerja masa kini maupun masa depan,

g. Kompensasi

Pengertian kompensasi dalam hal ini adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, baik itu berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbal jasa yang diberikan kepada perusahaan. Secara prinsip, yang namanya kompensasi haruslah bersifat adil dan layak, yaitu adil karena sesuai dengan prestasi kerjanya serta layak karena dapat memenuhi kebutuhan primernya yang berpedoman pada sekurang-kurangnya sama dengan batas upah minimum pemerintah.

h. Pengintegrasian

Pengertian pengintegrasian adalah aktivitas untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi, sinergi dan saling menguntungkan. Saling menguntungkan dalam hal ini adalah bagi perusahaan tentu saja kaitannya dengan perolehan laba yang optimal dan bagi karyawan dapat memperoleh imbal jasa yang bisa memenuhi kebutuhannya. Oleh karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang, aktivitas pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah aktivitas untuk menjaga atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sama

sampai pensiun tiba. Aktivitas ini dapat dilakukan perusahaan dengan memberikan program kesejahteraan karyawan.

j. Kedisiplinan

Untuk mencapai tujuan maksimal, kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena tanpa disiplin yang baik akan sulit terwujud tujuan.

Fungsi umum manajemen sumber daya manusia dalam suatu perusahaan menurut Joses (2010 : 4) adalah sebagai berikut :

- a. Fungsi lini, dalam menjalankan fungsi ini departemen sumber daya manusia mengarahkan aktivitas perusahaan dalam departemennya sendiri dan area pelayanan yang terkait.
- b. Fungsi koordinatif, fungsi ini dilakukan oleh departemen sumber daya manusia dengan mengkoordinasikan aktivitas personalia, kewajiban yang sering dianggap sebagai kontrol fungsional. Di sini *manager* dan departemen sumber daya manusia bertindak sebagai “tangan kanan dari *executive* puncak” untuk memastikan bahwa para manager lini sasaran, kebijaksanaan dan prosedur sumber daya manusia dalam suatu perusahaan.
- c. Fungsi staf, fungsi ini dijalankan oleh departemen sumber daya manusia dengan membantu dalam mempekerjakan, melatih, mengevaluasi, memberikan penghargaan, konseling, mempromosikan dan memberhentikan karyawan. Selain itu, juga memberikan beragam program keuntungan bagi karyawan, seperti asuransi kecelakaan, asuransi kesehatan, liburan dan lain sebagainya.

Jika ketiga fungsi ini dapat dijalankan dengan baik, akan terjalin hubungan kerja sama yang serasi yang dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan. Terdapat enam fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yaitu sebagai berikut menurut Mangkunegara (2013 :2) :

- a. Pengadaan tenaga kerja terdiri dari:
 - 1) Perencanaan sumber daya manusia
 - 2) Analisis jabatan
 - 3) Penarikan pegawai

- 4) Penempatan kerja
- 5) Orientasi kerja (*job orientation*)
- b. Pengembangan tenaga kerja mencakup:
 - 1) Pendidikan dan pelatihan
 - 2) Pengembangan (*carier*)
 - 3) Penilaian prestasi kerja
 - 4) Pemberian balas jasa mencakup:
 - Balas jasa langsung terdiri dari:
 - Gaji/upah
 - *Insentive*
 - Balas jasa tak langsung terdiri dari:
 - Keuntungan (*benefit*)
 - Pelayanan/kesejahteraan (*services*)
- c. Integrasi mencakup:
 - 1) Kebutuhan karyawan
 - 2) Motivasi kerja
 - 3) Kepuasan kerja
 - 4) Disiplin kerja
 - 5) Partisipasi kerja
- d. Pemeliharaan tenaga kerja mencakup:
 - 1) Komunikasi kerja
 - 2) Kesehatan dan keselamatan kerja
 - 3) Pengendalian konflik kerja
 - 4) Konseling kerja
- e. Pemisahan tenaga kerja mencakup pemberhentian karyawan

Setiap departemen dalam suatu perusahaan memiliki fungsi masing-masing. Fungsi ini diperlukan agar perusahaan dapat berjalan kearah yang sesuai dengan yang direncanakan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai. Tujuan dari sumber daya manusia menurut Rai (2010 : 12) adalah sebagai berikut :

- a. Tujuan kemasyarakatan atau sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah agar organisasi bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat seraya meminimalkan dampak *negative* tuntutan itu terhadap organisasi.

b. Tujuan organisasional

Tujuan organisasional departemen sumber daya manusia adalah sasaran (target) formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Departemen sumber daya manusia dibentuk untuk membantu para manajer mencapai tujuan organisasi. Departemen sumber daya manusia meningkatkan efektivitas organisasional dengan cara berikut :

- 1) Meningkatkan produktivitas perusahaan dengan menyediakan tenaga kerja yang terlatih dan termotivasi dengan baik
- 2) Mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif seraya mampu mengendalikan biaya tenaga kerja,
- 3) Mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja (*work life*) dengan membuka kesempatan bagi kepuasan kerja dan aktualisasi diri karyawan,
- 4) Memastikan bahwa perilaku organisasi sesuai dengan undang-undang ketenagakerjaan dengan menyediakan kesempatan kerja yang sama, lingkungan kerja yang aman dan perlindungan terhadap hak karyawan,
- 5) Membantu organisasi mencapai tujuannya,
- 6) Menyediakan organisasi bagi karyawan-karyawan yang termotivasi dan terlatih dengan baik,
- 7) Mengomunikasikan kebijakan sumber daya manusia kepada karyawan,
- 8) Membantu mempertahankan kebijakan etis dan perilaku yang bertanggung jawab secara sosial,
- 9) Mengelola perubahan sehingga saling menguntungkan bagi individu, kelompok, perusahaan dan masyarakat

c. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional merupakan tujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan

organisaasi. Departemen sumber daya manusia semakin dituntut menyediakan program-program rekrutmen, pelatihan, pengembangan yang inovatif, serta menemukan pendekatan manajemen yang akan menahan dan memotivasi orang-orang terbaik

d. Tujuan pribadi

Tujuan pribadi adalah tujuan dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya di dalam organisasi. Jika tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak cocok atau harmonis, karyawan barangkali memilih menarik diri dari perusahaan. Konflik antara tujuan karyawan dan tujuan organisasi dapat menyebabkan keinginan kerja yang lemah, ketidakhadiran dan bahkan sabotase. Agar setiap tujuan perusahaan mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, tujuan perusahaan harus diterima dulu oleh kalangan karyawan. Penerimaan tujuan (*goal acceptance*) merupakan prasyarat yang penting bagi terhadap tujuan perusahaan. Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah membantu para karyawan mencapai tujuan pribadi mereka, paling tidak sejauh tujuan pribadi tersebut meningkatkan kontribusi para karyawan terhadap organisasi.

BAB III. METODE PELAKSANAAN

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kegiatan

Tugas akhir ini disusun berdasarkan praktek kerja nyata dilakukan dalam jangka waktu 5 bulan. Hal tersebut berdasarkan dengan ketentuan telah menyelesaikan minimal 108 SKS sesuai dengan ketentuan dan ketetapan yang berlaku di Prodi DIII Usaha Perjalanan Wisata.

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi yang dilakukan untuk melaksanakan praktek kerja nyata telah disetujui oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sesuai dengan minat dari penulis. Lokasi tersebut adalah Serela Hotel Kuta yang beralamat di Jalan Raya Kuta No 42XX, Kuta, Badung, Bali dan Serela Hotel Legian yang beralamat di Jalan Lebak Bene No 168, Legian, Badung, Bali.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh penulis berada di Serela Hotel Kuta yang beralamat di Jalan Raya Kuta No 42XX, Kuta, Badung, Bali dan Serela Hotel Legian yang beralamat di Jalan Lebak Bene No 168, Legian, Badung, Bali. Praktek kerja nyata tersebut dilakukan mulai dari tanggal 09 Januari 2018 dan berakhir di tanggal 08 Juni 2018. Adapun jam kerja yang ditetapkan oleh pihak Serela Hotel Kuta dan Legian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata

	HARI	JAM
Serela Legian	Senin, Rabu, Jumat	09.00 - 17.00
Serela Kuta	Selasa dan Kamis	09.00 - 17.00
Libur	Sabtu dan Minggu	

Keterangan : Untuk hari Sabtu sewaktu-waktu tetap *incharge* ketika tamu hotel sedang ramai, jam kerja dimulai dari 09.00 – 14.00. Untuk tanggal merah atau libur nasional bisa mengambil libur, namun sewaktu-waktu juga tetap *incharge* jika dibutuhkan sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

3.2 Ruang Lingkup

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata data yang peroleh penulis digunakan dalam laporan tugas akhir yang berjudul “Tugas dan Peran *Human Resources Department* Sebagai Pendorong Profesionalisme Karyawan di Serela Hotel Kuta dan Legian”. Pada pelaksanaan praktek kerja nyata tersebut penulis berada pada bagian *Human Resources Department* (HRD).

3.2.2 Kegiatan yang dilakukan

Selama kegiatan praktek kerja nyata di Serela Hotel Kuta dan Legian penulis melakukan kegiatan yang telah ditetapkan oleh pihak instansi. Dikarenakan Serela Hotel Kuta dan Legian memiliki *Human Resources* (HR) *Coordinator* yang sama maka pelaksanaan kegiatan praktek kerja nyata juga bergantian setiap harinya di Serela Hotel Kuta dan Serela Hotel Legian. Adapun kegiatan praktek kerja nyata adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

No (a)	Bulan (b)	Minggu ke (c)	Kegiatan (d)	Penanggung Jawab (e)
1	Januari	II	a. Perkenalan ke setiap karyawan hotel yang sedang <i>incharge</i> di hari tersebut b. Berkeliling hotel untuk memperkenalkan setiap ruangan yang ada di dalam hotel c. Menceritakan sejarah hotel dan manajemen yang berlaku saat itu d. Serta memperkenalkan area kerja dan bagian-bagian dari <i>Human Resources Department</i> .	HR <i>Coordinator</i> (Ester Veronika)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
		III	a. Memperkenalkan tugas dan peran dari <i>Human Resources Department</i> dan <i>job description</i> yang dilakukan setiap hari	HR <i>Coordinator</i> (Ester Veronika)
			b. Mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian <i>Human Resources Department</i> (HRD).	
			c. Mempelajari standar penampilan atau <i>grooming standart</i> yang ada di hotel	
			d. Mempelajari dan mempraktekkan SOP cara mengangkat <i>telephone</i>	
		IV	Membimbing untuk mengerjakan <i>cut off report</i> <i>Human Resources Department</i> .	
2	Februari	I	Mengetahui beberapa karyawan hotel	<i>form</i> hotel
		II	a. Mengerjakan <i>daily report</i> dan <i>filing</i> data karyawan.	
			b. Mendaftarkan dan menonaktifkan karyawan kontrak ke data BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan.	
		III	Membantu proses rekrutmen karyawan hotel untuk mengganti posisi karyawan yang telah <i>resign</i>	

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
		IV	Mengerjakan <i>cut off report Human Resources Department.</i>	HR Coordinator (Ester Veronika)
3	Maret	I	Mengerjakan <i>cut off</i> tunjangan hari raya bagi karyawan hindu Hari Raya Nyepi.	
		II	Mengerjakan <i>daily report</i> dan <i>filling</i> data karyawan.	
		III	Persiapan upacara Hari Raya Nyepi bagi umat Hindu Bali.	
		IV	Melakukan <i>cut off report Human Resources Department.</i>	
4	April	I	Ikut membantu mengurus Surat Keterangan Tempat Usaha Serela Hotel Kuta dan Legian.	
		II	Mengerjakan <i>daily report</i> dan <i>filling</i> data karyawan.	
		III	Membantu proses rekrutmen karyawan hotel	
		IV	Melakukan <i>cut off report Human Resources Department.</i>	
5	Mei	I	a. Mengerjakan <i>daily report.</i> b. <i>Filling</i> data karyawan. c. Menyeleksi calon pelamar dalam proses rekrutmen hotel. d. Membantu untuk mengerjakan <i>monthly report</i>	

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
			e. Ikut mendampingi pertemuan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Legian Kelod.	HR <i>Coordinator</i> (Ester Veronika)
		III	Persiapan untuk perayaan Hari Raya Galungan dan Kuningan bagi umat hindu Bali.	
		IV	Melakukan <i>cut off report Human Resources Department</i> - Mengerjakan <i>cut off</i> tunjangan hari raya karyawan muslim Hari Raya Idul Fitri.	
6	Juni	I	Mengerjakan <i>daily report</i> dan <i>update data</i> karyawan Serela Hotel Kuta dan Legian.	

3.3 Jenis Data

3.3.1 Jenis Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan untuk laporan tugas akhir penulis ialah sebagai berikut:

a. Data Kualitatif

Data yang tidak berupa angka-angka dan didapatkan secara langsung maupun tidak, contohnya adalah kusioner, angket, pertanyaan dan lain-lain.

b. Data Kuantitatif

Data yang diperoleh berupa angka-angka, contohnya adalah saham kerja dan lain sebagainya.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang dilakukan untuk laporan tugas akhir penulis ialah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui observasi maupun wawancara langsung di lapangan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh langsung, tanpa melakukan survei maupun pengamatan langsung. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber terkait. (Sugiono, 2013: 2).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian, adalah mendapatkan data.

a. Teknik wawancara, merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Teknik pengamatan atau observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

c. Teknik dokumentasi

Merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), kriteria biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

d. Studi pustaka

Metode studi pustaka adalah mempelajari beberapa buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan ditelitian. (Sugiono, 2013: 224)



BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

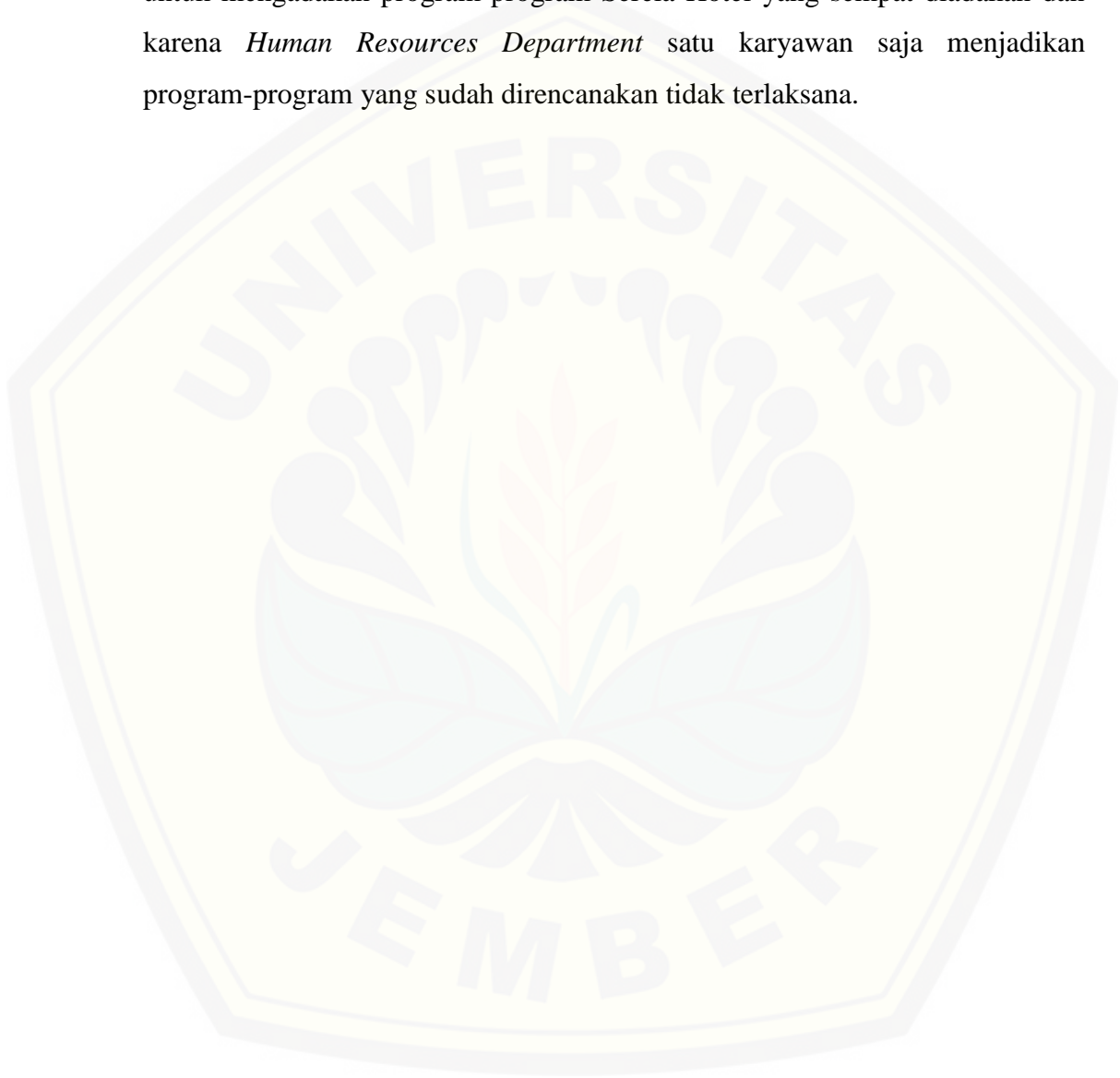
- a. Fungsi dari *Human Resources Department* sangat erat hubungannya dengan karyawan, semua hal mulai dari karyawan pertama kali mengajukan menjadi karyawan hingga berhenti dari kerja atau *resign* akan selalu berhubungan dengan *Human Resources Department*;
- b. Keberadaan manajemen sumber daya manusia sangatlah penting untuk dapat mengkoordinir semua karyawan yang bekerja dan mampu menciptakan karyawan dengan loyalitas tinggi terhadap perusahaan melalui pelayanan yang diberikan oleh *Human Resources (HR) Coordinator* kepada karyawan;
- c. Dalam menjalankan fungsinya *Human Resources Department* pastilah mengalami kendala-kendala mengingat *Human Resources Department* sangat erat hubungannya dengan karyawan, sehingga seorang *HR Coordinator* harus mampu menghadapi kendala-kendala di hotel khususnya yang berasal dari permasalahan karyawan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Dengan banyaknya fungsi dan tanggung jawab *HR Coordinator* mungkin dapat ditambahkan seorang *HR admin* agar dapat membantu *HR Coordinator* dalam menyelesaikan tugasnya sebab kendala yang dihadapi oleh *HR Coordinator* adalah lokasi dua hotel yang berbeda menyebabkan pekerjaan *HR Coordinator* tidak efektif dan butuh banyak waktu karena harus ke dua hotel sekaligus sedangkan posisi *HR Coordinator* harus selalu *stay* di satu hotel;
- b. Memperketat peraturan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti bekas karyawan yang meminta gaji yang seharusnya tidak dia dapatkan, dimana hal tersebut dapat merugikan pihak hotel dengan ditambahnya peraturan yang ketat hal-hal tersebut tidak akan terjadi kembali;

- c. Memperketat aturan juga perlu dilakukan pada saat pengisian *form* cuti agar tidak ada karyawan yang curang mengambil libur melebihi hak yang karyawan dapatkan.
- d. Menambah karyawan di bagian *Human Resources Department* juga berguna untuk mengadakan program-program Serela Hotel yang sempat diadakan dan karena *Human Resources Department* satu karyawan saja menjadikan program-program yang sudah direncanakan tidak terlaksana.



DAFTAR PUSTAKA**Sumber Buku:**

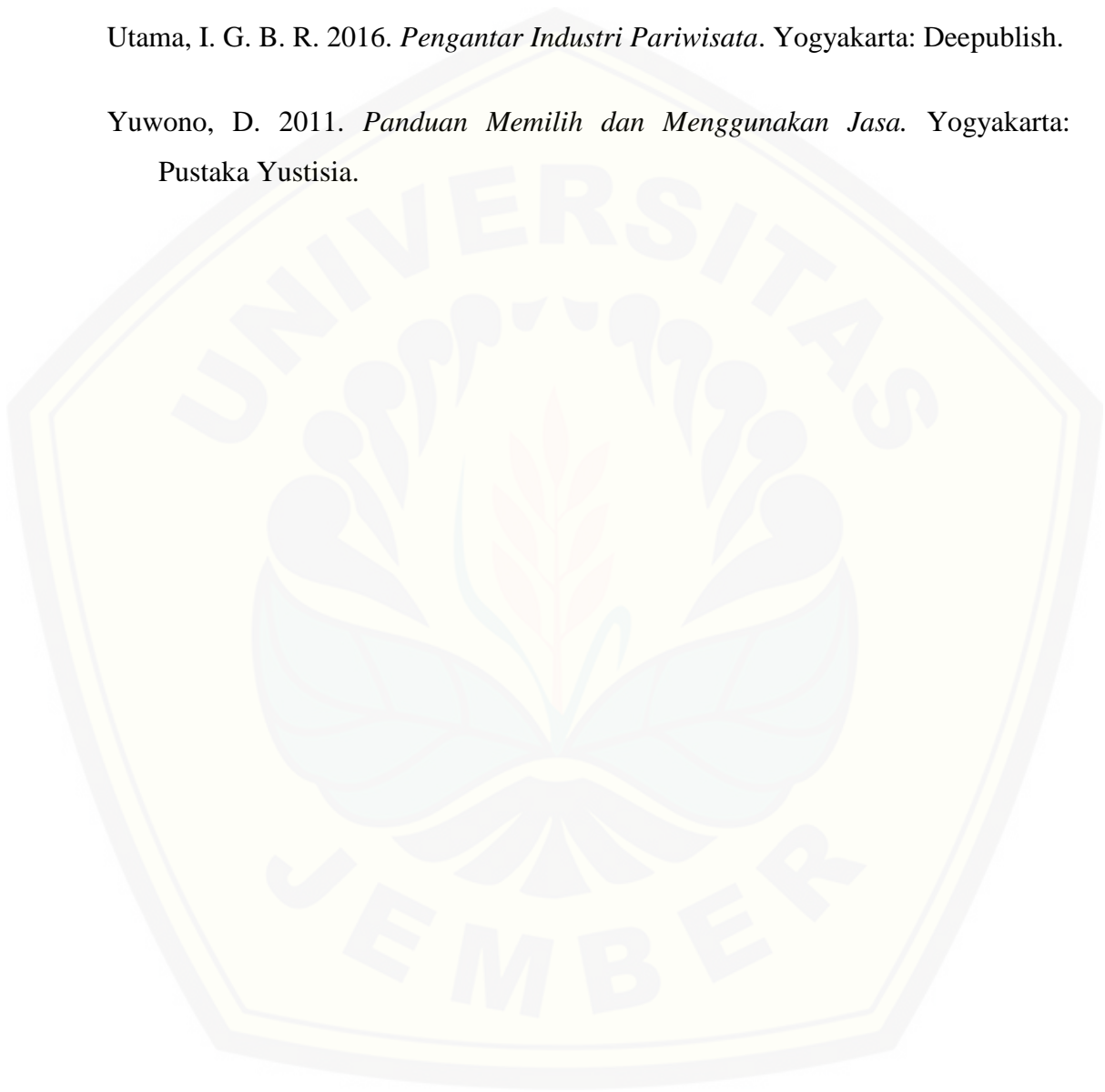
- Arifin, D. dan Fauzi A. 2017. *Aplikasi Excel dalam Aspek Kuantitatif Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Alex Media.
- Harefa, A. 2014. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: Gramedia.
- Idris, A. 2016. *Ekonomi Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Joses, J. 2010. *SMART HRD Perusahaan Tenang, Karyawan Senang*. Jakarta : Visimedia.
- Kotler, Philip dan Kevin K. 2012. *Marketing Management 16 Edition*. New Jersey: Peurson.
- Mangkunegara, A. A. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marsono. 2016. *Dampak Pariwisata Religi Kawasan Masjid Sunan Kudus Terhadap Ekonomi, Lingkungan dan Sosial Budaya*. Yogyakarta: Gajah Mada Press.
- Moenir, A. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muljadi, A. J. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oerip, S dan Utomo, T. 2000. *Mengatasi Krisis Manusia di Perusahaan*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Purnaya, G. K. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Putri, E. 2014. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta : Deepublish.
- Sedarmayanti, D. 2010. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja, cetakan kedua*. Bandung: Mandar Maju.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : UPT Penerbitan Universitas Jember.

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

Yuwono, D. 2011. *Panduan Memilih dan Menggunakan Jasa*. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.



Lampiran 1:

Data absensi mahasiswa

SERELA
LEGIAN - BALI

ATTENDANT RECORD MANUAL
9 Januari - 31 Januari 2018

Nama : NUR CAHYANI NISA ATUL JANNAH
Posisi : TRAINING BACK OFFICE

BACK OFFICE

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
9-Jan-17	10.00		17.00	
10-Jan-17	Di Serela	Kuta		
11-Jan-17	09.00		17.00	
12-Jan-17	Di Serela	Kuta		
13-Jan-17	Libur			
14-Jan-17				
15-Jan-17	09.00		17.00	
16-Jan-17	Di Serela	Kuta		
17-Jan-17	09.00		17.00	
18-Jan-17	Di Serela	Kuta		
19-Jan-17	09.00		17.00	
20-Jan-17	Libur			
21-Jan-17				
22-Jan-17	09.00		17.00	
23-Jan-17	Di Serela	Kuta		
24-Jan-17	09.00		17.00	
25-Jan-17	09.00		17.00	
26-Jan-17	Di Serela	Kuta		
27-Jan-17	Libur			
28-Jan-17				
29-Jan-17	09.00		17.00	
30-Jan-17	Di Serela	Kuta		
31-Jan-17				

Acknowledge

HR Departement

TRAINING

NUR CAHYANI NISA ATUL JANNAH

SERELA
KUTA - BALI

SERELA
LEGISLASI

ATTENDANT RECORD MANUAL
1 February 2018 - 28 February 2018

Nama : NUR CAHYANI NISA ATUL JANNAH
Posisi : TRAINING BACK OFFICE

BACK OFFICE

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
1-Feb-18	09.00		17.00	
2-Feb-18			Di Serela Kuta	
3-Feb-18			OFF	
4-Feb-18			OFF	
5-Feb-18	09.00		17.00	
6-Feb-18			Di Serela Kuta	
7-Feb-18			Di Serela Kuta	
8-Feb-18	09.00		17.00	
9-Feb-18			Di Serela Kuta	
10-Feb-18			OFF	
11-Feb-18			OFF	
12-Feb-18	09.00		17.00	
13-Feb-18			Di Serela Kuta	
14-Feb-18	09.00		17.00	
15-Feb-18			Di Serela Kuta	
16-Feb-18			Di Serela Kuta	
17-Feb-18			LIBUR	
18-Feb-18			LIBUR	
19-Feb-18			Di Serela Kuta	
20-Feb-18	09.00		17.00	
21-Feb-18			Di Serela Kuta	
22-Feb-18	09.00		17.00	
23-Feb-18	09.00		17.00	
24-Feb-18			OFF	
25-Feb-18			OFF	
26-Feb-18	09.00		17.00	
27-Feb-18			Di Serela Kuta	
28-Feb-18	09.00		17.00	

Acknowledge

HR Department

TRAINING
NUR CAHYANI NISA ATUL JANNAH

ATTENDANT RECORD MANUAL

1 Maret 2018 - 31 Maret 2018

SERELA
LEGIAN - RALI

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
Posisi : Tranning

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
1-Mar-18	08.00		-	Di Serela Kuta
2-Mar-18	09.00		17.00	
3-Mar-18		LIBUR		
4-Mar-18		LIBUR		
5-Mar-18	09.00		17.00	
6-Mar-18	-	-	-	Di Serela Kuta
7-Mar-18	05.00		17.00	
8-Mar-18	09.00		17.00	
9-Mar-18	-	-	-	Di Serela Kuta
10-Mar-18	09.00		17.00	
11-Mar-18		LIBUR		
12-Mar-18	-	-	-	Di Serela Kuta
13-Mar-18	09.00		17.00	
14-Mar-18		LIBUR		
15-Mar-18		LIBUR		
16-Mar-18		LIBUR		
17-Mar-18		LIBUR		
18-Mar-18		LIBUR		
19-Mar-18	09.00		17.00	
20-Mar-18		-	-	Di Serela Kuta
21-Mar-18	09.00		17.00	
22-Mar-18		-	-	Di Serela Kuta
23-Mar-18	09.00		17.00	
24-Mar-18		LIBUR		
25-Mar-18		LIBUR		
26-Mar-18	09.00		17.00	
27-Mar-18		-	-	Di Serela Kuta
28-Mar-18		-	-	Di Serela Kuta
29-Mar-18		-	-	Di Serela Kuta
30-Mar-18		LIBUR		
31-Mar-18		LIBUR		

Acknowledge

HR Departement

Tranning

Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

SERELA
LEGIAN - BAKI

ATTENDANT RECORD MANUAL

1 April 2018 - 30 April 2018

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
 Posisi : Training

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
1-Apr-18		LIBUR		
2-Apr-18	09.00		17.00	
3-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
4-Apr-18	09.00		17.00	
5-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
6-Apr-18	09.00		17.00	
7-Apr-18				
8-Apr-18		LIBUR		
9-Apr-18	09.00		17.00	
10-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
11-Apr-18	09.00		17.00	
12-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
13-Apr-18	09.00		17.00	
14-Apr-18				
15-Apr-18		LIBUR		
16-Apr-18	09.00		17.00	
17-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
18-Apr-18	09.00		17.00	
19-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
20-Apr-18	09.00		17.00	
21-Apr-18	09.00		17.00	
22-Apr-18		LIBUR		
23-Apr-18	09.00		17.00	
24-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
25-Apr-18	09.00		17.00	
26-Apr-18	-		-	Di Serela Kuta
27-Apr-18	09.00		17.00	
28-Apr-18	09.00		17.00	
29-Apr-18		LIBUR		
30-Apr-18	09.00		17.00	

Acknowledge: HR Department


Training: Nur Cahyani Nisa Atul Jannah


SEREJA
LEGAN - MAMU

ATTENDANT RECORD MANUAL
1 Mei 2018 - 31 Mei 2018

Nama : Nur Cahyani Nisa Abul Jannah
Posisi : Training

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
1-May-18		LIBUR		
2-May-18	-		-	Di Serela Kuta
3-May-18	09.00		17.00	
4-May-18				
5-May-18		LIBUR		
6-May-18				
7-May-18	09.00		17.00	
8-May-18	-		-	Di Serela Kuta
9-May-18	09.00		17.00	
10-May-18				
11-May-18	09.00		17.00	
12-May-18				
13-May-18		LIBUR		
14-May-18	09.00		17.00	
15-May-18	-		-	Di Serela Kuta
16-May-18	09.00		17.00	
17-May-18	09.00		17.00	
18-May-18	-		-	Di Serela Kuta
19-May-18	09.00		17.00	
20-May-18				
21-May-18	09.00		17.00	
22-May-18	-		-	Di Serela Kuta
23-May-18	09.00		17.00	
24-May-18	09.00		17.00	
25-May-18				
26-May-18		LIBUR		
27-May-18				
28-May-18	09.00		17.00	
29-May-18	09.00		17.00	
30-May-18	-		-	Di Serela Kuta
31-May-18	09.00		17.00	

Acknowledge

 HR Department

Training

 Nur Cahyani Nisa Abul Jannah

SERELA
SERELA - SERELA

ATTENDANT RECORD MANUAL

1 Juni 2018 - 8 Juni 2018

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
 Peleki : Training

Tgl	Jam Masuk	Tanda Tangan	Jam Keluar	Tanda Tangan
1-Jun-18		LIBUR		
2-Jun-18	09.00		17.00	
3-Jun-18		LIBUR		
4-Jun-18	09.00		17.00	
5-Jun-18	-		-	Di Serela Kudu
6-Jun-18	09.00		17.00	
7-Jun-18	09.00		17.00	
8-Jun-18	-	-	-	Di Serela Kudu

Acknowledge: HR Department

Training: Nur Cahyani Nisa Atul Jannah

Lampiran 2:

Daftar nilai mahasiswa



REKEMENTERIAN KEBUDAYAAN, 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
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	86	A
2	Kemampuan / Kerjasama	80	AB
3	Etika	87	A
4	Disiplin	90	A
NILAI RATA - RATA		275,5	

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
NIM : 150903102016
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Ester Veronika
Jabatan : HR - Coordinator
Instansi : Serela Hotel Legian
Tanda Tangan :

SERELA
LEGIAN - BALI

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	$55 \leq CD < 60$	
7	D	$50 \leq D < 55$	KURANG
8	DE	$45 \leq DE < 50$	
9	E	< 45	SANGAT KURANG

Lampiran 3 :

Surat Tugas Magang



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@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 4467/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan E-mail dari HRD Hotel Serela Bali tanggal 29 Oktober 2017, perihal Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

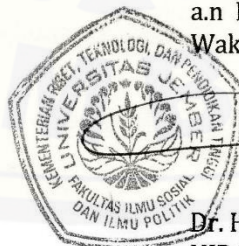
No	NAMA	NIM	Tempat
1.	Nur Cahyani Nisa Atul J.	150903102016	Serela Legian Bali
2.	Tia Agus Safriani	150903102024	Serela Kuta Bali

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan terhitung mulai bulan Januari s.d Mei 2018.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 9 November 2017

a.n Dekan
Wakil Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

1. Pimpinan Serela Hotel Bali
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 4 :

Surat Keterangan Magang



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

Nomor : 4175/UN25.1.2/SP/2017 26 Oktober 2017
Lampiran : satu eksemplar
Hal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Serela Legian Bali
Jl. Melasti LB. Bene No. 168, Legian, Kuta
Kabupaten Badung - Bali

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 berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

Nama : Nur Cahyani Nisa Atul Jannah
NIM : 150903102016
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

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 5:

Sertifikat



KAGUM HOTELS



SERELA
KUTA - BALI

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

WE PROUDLY PRESENT THIS CERTIFICATE TO

NUR CAHYANI NISA ATUL JANNAH

Training HRD

Period January 09th 2018 – June 08th 2018

IN APPRECIATION OF YOUR
CONTRIBUTION AS TRAINING OF
SERELA LEGIAN HOTEL BALI

Ester Veronika
HR COORDINATOR

Great Hotel is Not Just A Dream

www.kagum-hotel.com

Always Available, Anytime & Anywhere

KAGUM Hotels

Golden Flower



Garuda



SERELA



BANJALING



2017



SERELA KUTA – BALI
Jl. Raya Kuta No. 42XX, Kuta, Banjar Abian Base
Badung, BALI – INDONESIA
P +62.361.764.807 F +62.361.764.808
E kutabali@serelahotel.com
www.serelahotel.com/kuta-bali

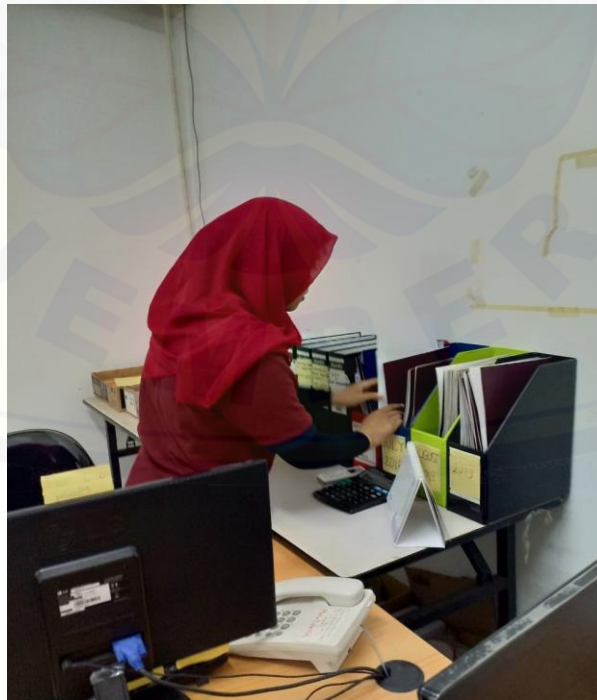
Inspired by
KAGUM Hotels
www.kagum-hotel.com

Lampiran 6:

Dokumentasi saat menerima telepon



Dokumentasi saat *filing* data



Dokumentasi saat pengisian *form*



Dokumentasi dengan *Human Resources Coordinator*



Lampiran 7 :

Transkrip wawancara

**TRANSKIP WAWANCARA**

Informan

Tanggal wawancara : 3 April 2018
Tempat, waktu : Serela Hotel

Identitas Informan

1. Nama : Ester Veronika
2. Umur : 34
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Jabatan : *Human Resources Coordinator*

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana cara *rekrutment* di Serela Hotel?
2. Bagaimana kriteria calon pelamar yang akan dipilih sebagai calon karyawan hotel?
3. Apa saja yang menjadi kendala saat menjalankan fungsi sebagai *Human Resources Coordinator*?
4. Adakah pengalaman yang tidak menyenangkan yang sampai merugikan hotel selama ini?
5. Apa yang menjadi kesulitan menjadi *Human Resources Coordinator*?
6. Bagaimana koordinasi yang dilakukan tiap departemen agar tidak terjadi *miss communication* saat bekerja?
7. Apa saja yang diberikan hotel agar karyawan semangat untuk memberikan pelayanan terhadap tamu?
8. Bagaimanakah standar operasional tiap departemen?
9. Apa penyebab keluar masuk karyawan sangat tinggi di hotel?
10. Bagaimana mencegah karyawan agar tingkat keluar masuk karyawan tidak tinggi?
11. Peraturan apa saja yang sering dilanggar oleh karyawan?
12. Bagaimana prosedur peringatan terhadap karyawan?