

**PERANAN HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT DALAM
MENANGANI DAN MENINGKATKAN KOMPETENSI KARYAWAN
PADA *DEPARTEMENT FRONT OFFICE* DI TRIZARA RESORT**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Riza Awalia Ramadhani

NIM : 33118010012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

**PERANAN HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT DALAM
MENANGANI DAN MENINGKATKAN KOMPETENSI KARYAWAN
PADA *DEPARTEMENT FRONT OFFICE* DI TRIZARA RESORT**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



Nama: Riza Awalia Ramadhani

NIM : 33118010012

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN *HUMAN RESOURCE DEPARTEMENT* DALAM MENANGANI DAN
MENINGKATKAN KOMPETENSI KARYAWAN PADA *DEPARTEMENT*
FRONT OFFICE DI TRIZARA RESORT

Oleh:

Riza Awalia Ramadhani

NIM: 33118010012

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada Tanggal:
29 Juli 2021

1. Drs. Didik Ardian, M.Sc Pembimbing (.....)

MENGETAHUI,
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



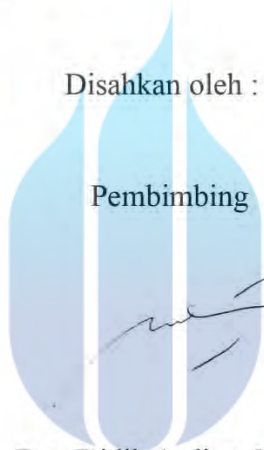
Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Riza Awalia Ramadhani
NIM : 33118010012
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peranan Human Resource Department Dalam Menangani Dan Meningkatkan Kompetensi Karyawan Pada Department Front Office di Trizara Resort
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Drs. Didik Ardian, M.Sc

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LPTA 09210437



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riza Awalia Ramadhani

NIM : 33118010012

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Juli 2021



Riza Awalia Ramadhani

33118010012

RINGKASAN

Pada dasarnya Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam hal melayani dan menangani kendala yang dirasakan oleh pelanggan harus dihadapi dengan pelayanan dan komunikasi yang baik. Laporan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui terkait Peran HRD dalam melayani dan menangani kendala pelanggan dalam departemen Front Office dengan komunikasi yang baik oleh Trizara Resort Glamping. Desain penelitian adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara di Trizara Resort Glamping dengan pihak terkait. Fakta yang didapat pada peran HRD dalam melayani dan menangani kendala *pelanggan* dengan komunikasi yang baik oleh Trizara Resort, bahwa dalam prakteknya penanganan kendala dan komplain pelanggan dapat menggunakan strategi komunikasi yang baik.

Kata Kunci : Hotel, Pelayanan, *Front Office*, *Human Resource*, *Glamping*.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Peran HRD pada *Departement Front Office* di Trizara Resort Glamping”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
3. Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyant, S.Mn, M.MT selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen.
4. Bapak Drs. Didik Ardian, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen D-III MICE yang telah membimbing penulis selama proses belajar

6. Bapak Renno Reymond Okto Zulfikar,ST,MM, selaku Ketua Penguji ujian laporan tugas akhir, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan laporan Tugas Akhir ini.
7. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta Staf Perpustakaan Universitas Mercu Buana yang telah membantu dan berbagai dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Teristimewa, orang tua tercinta dan keluarga yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Galih Adrikni Noor, Thalia Mariana Fransiska, Fatikah Al-Husnah, Lakeisha, serta teman-teman D3 Manajemen yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu. Semoga kita semua dapat mewujudkan impian kita.
10. Teman-teman dan para sahabat yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis, semoga kita dapat mewujudkan impian kita.

Jakarta, 25 Juli 2021

Riza Awalia Ramadhani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
RINGKASAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Observasi.....	9
E. Manfaat Observasi.....	10
D. Metode Penelitian.....	10
1. Desain Penelitian.....	10
2. Metode Pengumpulan Data.....	11
3. Metode Analisis Data.....	11
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Pariwisata.....	12
2. Hotel	12
3. Glamping	13
4. Front Office.....	14
5. Receptionist	14
6. Kompetensi	15
7. Pelayanan.....	16

8. HRD (Human Resource Department)	19
9. Complaint Handling.....	20
10. Komunikasi	20
11. Strategi Komunikasi.....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Kerangka Berpikir Penelitian	27
BAB III.....	29
HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	29
1. Profil Trizara Resort Glamping	29
2. Sejarah Trizara Resort.....	30
3. Bisnis dan Aktivitas	31
4. Struktur Organisasi Perusahaan	32
B. Pembahasan	33
1. Pelaksanaan Observasi.....	33
2. Mengenai Front Office.....	33
3. Mengenai Pengetahuan	35
4. Mengenai Keterampilan.....	36
5. Mengenai Sikap	38
6. Memberikan Pelayanan pada Pelanggan.....	40
7. Penanganan Complaint pada Pelanggan	47
8. Bentuk Penyampaian Keluhan.....	50
9. Melakukan Komunikasi dan Pelayanan.....	52
10. Hubungan Dengan Bagian Lain.....	55
a. Hubungan Dengan Bagian HRD.....	55
b. Hubungan Dengan Bagian Engeenering.....	56
c. Hubungan Dengan Bagian Sales & Marketing.	56
11. Permasalahan	57
12. Pemecahan Masalah.....	57
BAB IV	60
KESIMPULAN DAN SARAN	60

A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	65
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Trizara	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu... ..	25
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.4 Kerangka Berfikir... ..	28



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Trizara Resort	29
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	32



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Transkrip Wawancara	66

