

**PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DAN KUALITAS KERJA
PADA HOTEL GRAND DAFAM ANCOL JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Alfiya Naura Rahma

NIM : 33122010014

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DAN KUALITAS KERJA
PADA HOTEL GRAND DAFAM ANCOL JAKARTA**

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



Nama : Alfiya Naura Rahma

NIM : 33122010014

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS DAN KUALITAS KERJA PADA HOTEL GRAND DAFAM ANCOL JAKARTA

Disusun Oleh :

Alfiya Naura Rahma

NIM : 33122010014

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir
pada Tanggal:

9 / 7 / 25

1. Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M.

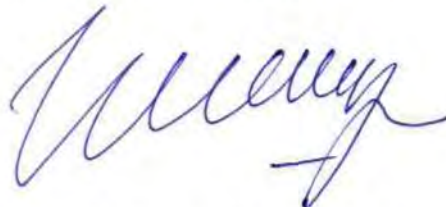
Pembimbing (.....)

MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Dr. Catur Widayati, SE., M.M.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Alfiya Naura Rahma
NIM : 33122010014
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Human Resources Department dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Kerja pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta
Tanggal Sidang : 04 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Catur Widayati, SE., MM

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LPTA-08255374



Scan QR or
<https://feb.mercubuana.ac.id/document-verification/lpta/?id=LPTA-08255374> to Verification

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alfiya Naura Rahma
NIM : 33122010014
Program Studi : D3 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Peran *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Kerja pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Laporan Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Laporan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 16-08-2025



Alfiya Naura Rahma

NIM 33122010014

**PERNYATAAN PENGECEKAN PLAGIASI (*SIMILARITY*)
KARYA ILMIAH**
/SIMILARITY CHECK STATEMENT FOR SCIENTIFIC WORKS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh
/The undersigned, hereby declare that the scientific work written by

Nama */Name* : ALFIYA NAURA RAHMA
NIM */Student id Number* : 33122010014
Program Studi */Study program* : D3 Manajemen

dengan judul:
/The title:

“Peran Human Resources Department dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Kerja pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta”

telah dilakukan pengujian plagiasi (*similarity*) dengan sistem **Turnitin** pada tanggal:
/Has undergone a plagiarism (similarity) check using the Turnitin system on the date:

13 September 2025

didapatkan nilai persentase sebesar:
and the similarity percentage obtained was:

18 %

Jakarta, 13 September 2025
Kepala Administrasi/ Tata Usaha
FEB Universitas Mercu Buana
/Head of FEB Administrator



scan or [click here](#) for verify

Ahmad Faqih, S.E., M.M.

PIC: Yohan | No. Registrasi: SIMT-0925829

Dokumen digital ini telah diverifikasi menggunakan QR code.
/This digital document has been verified using a QR code.

RINGKASAN

Human Resources Department (HRD) memiliki peran penting dalam pelaksanaan dan pengembangan kualitas SDM. Ini mencakup penyediaan pelatihan dan pengembangan yang relevan dengan peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Hospitality Industry*, menawarkan 225 kamar luas dan nyaman untuk pengalaman menginap istimewa. Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta memiliki HRD yang bertanggung jawab mengenai peningkatan produktivitas dan kualitas kerja. Ini mencakup proses rekrutmen yang tepat, serta pelatihan berkelanjutan. Tujuan penulisan Tugas Akhir ini untuk mengetahui peran HRD dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta dan untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi HRD, serta pemecahan masalahnya. Penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HRD pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta berperan penting dalam meningkatkan produktivitas kerja melalui pemberian *rewards*, pengembangan karir, menjalin komunikasi yang baik, disiplin waktu kerja, penerapan etika kerja, program pelatihan keterampilan, evaluasi kinerja yang efektif, pengelolaan kompensasi dan *benefit*, serta pengelolaan sistem manajemen. Selanjutnya, peran HRD dalam meningkatkan kualitas kerja melalui perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, peningkatan motivasi, disiplin kerja, lingkungan kerja nyaman, serta penjaminan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3).

Kata Kunci : Hotel, Peran *Human Resources Department* (HRD), Produktivitas, Kualitas Kerja.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Peran *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Produktivitas dan Kualitas Kerja pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta”. 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. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir, yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan Tugas Akhir ini.

5. Ibu Kurnia Sri Untari, selaku *Human Resources Manager* dan Pembimbing Lapangan di Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta, yang telah membimbing, memberikan saran, waktu, semangat, nasehat, dan pengetahuan yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
6. *Trainee* periode Agustus-Januari 2025 dan *Staff* Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang bermanfaat.
7. Para dosen FEB Universitas Mercu Buana, yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimiliki.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi FEB Universitas Mercu Buana, yang telah membantu segala administrasi penulis di bangku perkuliahan.
9. Teristimewa, Bapak Arif, Ibu tercinta Ummi, yang selalu memberikan semangat, kasih sayang dan doa tiada hentinya, serta pengorbanan yang luar biasa demi keberhasilan putri terkasih di masa depan.
10. Kakak tersayang Tsara dan suaminya Jody, terima kasih atas dukungan moril maupun materiil, terima kasih juga atas segala motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teruntuk keluarga besar di kampung yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan selama proses Tugas Akhir ini berlangsung.
12. Sahabat penulis di bangku perkuliahan yang selalu kebersamai, yaitu: Gracia Dewi Maharani, Septiariana, Rianah Azzahra, Shabrina Syafaria

Nuryani, Haniyyah Ramadhani, dan teman-teman D3 Manajemen Angkatan 2022 yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih telah menjadi *partner* bertumbuh dalam segala kondisi. Semoga dimasa depan kita dapat mewujudkan impian yang telah direncanakan.

13. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memiliki impian besar, yaitu diriku sendiri, Alfiya Naura Rahma. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Semoga Allah meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga laporan Tugas Akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 16 Agustus 2025



Alfiya Naura Rahma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
LEMBAR PENGECEKAN PLAGIASI	v
RINGKASAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir	5
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	6
E. Metode Penelitian	7
1. Desain Penelitian	7
2. Metode Pengumpulan Data.....	8
3. Metode Analisis Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Landasan Teori	9
1. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	9
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	9
b. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	10
c. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	11
2. Produktivitas Kerja.....	13
a. Pengertian Produktivitas Kerja.....	13
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Produktivitas Kerja	15
3. Kualitas Kerja	16
a. Pengertian Kualitas Kerja.....	16
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Kerja	18

4. Hotel	20
a. Pengertian Hotel	20
b. Produk Hotel	21
c. <i>Department</i> Hotel	22
5. <i>Human Resources Department</i> (HRD) pada Hotel	26
B. Penelitian Terdahulu	27
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	32
BAB III GAMBARAN INSTANSI.....	33
A. Sejarah Umum Instansi.....	33
1. Profil Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	33
2. Sejarah Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	34
3. Visi Grand Dafam Ancol Jakarta.....	35
4. Misi Grand Dafam Ancol Jakarta	35
5. Nilai - Nilai Perusahaan	35
6. Fasilitas Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	36
7. Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	47
1. Profil Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	47
2. Sejarah Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta.....	48
3. Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta.....	49
B. Pembahasan	51
1. Pelaksanaan Magang.....	51
2. Peran <i>Human Resources Department</i> (HRD) dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja.....	61
3. Peran <i>Human Resources Department</i> (HRD) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja.....	71
4. Hasil Pelaksanaan Peran <i>Human Resources Department</i> (HRD) ..	83
5. Permasalahan <i>Human Resources Department</i> (HRD) dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja.....	84
6. Solusi atau Pemecahan Masalah untuk Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja	86
7. Permasalahan <i>Human Resources Department</i> (HRD) dalam Meningkatkan Kualitas Kerja.....	88
8. Solusi atau Pemecahan Masalah untuk Mengatasi Hambatan dalam Meningkatkan Kualitas Kerja	89
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	96

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Data Penjualan Kamar, Makanan-Minuman, dan <i>Spa</i> Pada Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta Bulan Juli – Oktober 2024	3
4.1	Jadwal Kegiatan Magang	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Hotel, Kamar, dan Tempat Tidur di DKI Jakarta menurut Klasifikasi Hotel, 2023	1
1.2	Jumlah Hotel, Kamar, dan Tempat Tidur di DKI Jakarta menurut Klasifikasi Hotel, 2024	2
3.1	Logo Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	33
3.2	Logo Perusahaan <i>Dafam Hotel Management</i> (DHM)	34
3.3	Logo Artotel Group	34
3.4	<i>Deluxe Suite Queen Bed</i>	36
3.5	Kamar <i>Studio Twin Bed</i>	37
3.6	<i>Previre Executive Suite Queen Bed</i>	37
3.7	<i>Deluxe Family Suite</i>	38
3.8	<i>Executive Family Suite</i>	39
3.9	<i>Meeting Room dan Banquet</i>	40
3.10	<i>Outdoor Swimming Pool</i>	40
3.11	<i>Restaurant Cumi-Cumi by Grandin</i>	41
3.12	<i>33 Sky Bridge</i>	42
3.13	<i>Previre Lounge and Bar</i>	43
3.14	GYM M2 Kemayoran	44
3.15	<i>Alaya Spa</i>	44
3.16	Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta	45
4.1	Logo Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	47
4.2	Logo Perusahaan <i>Dafam Hotel Management</i> (DHM)	48
4.3	Logo Artotel Group	48
4.4	Struktur Organisasi HOD Grand Dafam Ancol Jakarta	49
4.5	<i>Employee Official Permit (EOP) Form</i>	52
4.6	<i>Name Tag</i>	53
4.7	<i>Casual Worker Attendance</i>	54
4.8	<i>Store Requisition (SR)</i>	55
4.9	<i>Purchase Requisition (PR)</i>	56
4.10	<i>Catering Recap (EDR Meals)</i>	56
4.11	<i>Training Report Artotel Group</i>	58
4.12	<i>List Trainees</i>	59
4.13	<i>Parking Memos GDAJ</i>	60
4.14	<i>Pemberian Rewards</i>	61
4.15	<i>Promosi Jabatan</i>	62
4.16	<i>Morning Briefing (MB)</i>	63
4.17	<i>Jadwal Shift Guards</i>	64
4.18	<i>Training Front Office Department</i>	65
4.19	<i>Training Housekeeping Department</i>	66
4.20	Rekapitulasi Laporan Pelatihan Bulanan	67
4.21	<i>Performance Appraisal</i>	68

4.22	<i>Recap Annual Leave</i>	70
4.23	<i>Job Desc Human Resources Department (HRD)</i>	72
4.24	<i>SOP Frame Area (Dresscode)</i>	72
4.25	<i>Iklan Lowongan Pekerjaan Grand Dafam Ancol Jakarta</i>	73
4.26	<i>Pelatihan Internal</i>	74
4.27	<i>Unleash The Power of AI for Hotel & Tourism Business Training</i>	75
4.28	<i>Sales & Marketing Manager Certification (Training Sessions)</i>	75
4.29	<i>Lobby Area Dry Buffing</i>	77
4.30	<i>Grandin Resto Area Crystallization Project</i>	77
4.31	<i>General Cleaning Mushola M1</i>	78
4.32	<i>Office Window</i>	78
4.33	<i>Decoration August Lobby Area</i>	79
4.34	<i>Set-up Mini Garden Area Smoking Room</i>	79
4.35	<i>Lingkungan Kerja dilengkapi AC</i>	80
4.36	<i>Hexos Area Resto</i>	80
4.37	<i>Pelatihan APAR (Simulasi Pemadaman Api)</i>	82
4.38	<i>Google Maps (Rating) – Grand Dafam Ancol Jakarta</i>	83
4.39	<i>Google Maps (Review) – Grand Dafam Ancol Jakarta</i>	83
4.40	<i>Data Turnover Karyawan</i>	85
4.41	<i>Employee Satisfaction Survey Result</i>	86
4.42	<i>Kegiatan Olahraga dan Makan Bersama</i>	90
4.43	<i>Replacement of Ceiling Lights</i>	90



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	<i>Acceptance Letter Program OJT</i> di GDAJ	96
2	Form Penilaian Magang	97
3	Foto Bersama HRD beserta Dosen	98
4	Foto Bersama HRD beserta <i>Guards</i>	99
5	Dokumentasi <i>Training Gathering</i>	100
6	Ruang Kerja HRD	101
7	Foto Bersama <i>Staff</i> Hotel Grand Dafam Ancol Jakarta	102
8	Dokumentasi <i>Event 'New Year Celebration 2025'</i>	103
9	Sertifikat Magang	104
10	Transkrip Wawancara	105

