

**PERAN HUMAN RESOURCES (HR Manager) DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA DEPARTEMEN  
SECURITY di NOVOTEL MANADO GOLF RESORT & CONVENTION  
CENTER**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan Pada Program Studi*

*Diploma III Pariwisata*



**POLITEKNIK NEGERI MANADO**

**JURUSAN PARIWISATA**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

Belinda Iamanuella Manoppo

Nim. 21061027



The logo of Politeknik Negeri is a shield-shaped emblem. At the top, the words "POLITEKNIK NEGERI" are written in a semi-circle. Below this, the text "DAFTAR ISI" is centered. The central part of the logo features a stylized yellow and purple design, possibly representing a book or a flame, with a palm tree and an open book below it. The entire logo is enclosed in a grey border.

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
LEMBAR KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	vii
BIODATA MAHASISWA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	

DAFTAR GAMBAR.....	
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Identifikasi Masalah.....	2
1.3.Batasan Masalah.....	3
1.4.Perumusan Masalah.....	3
1.5.Tujuan Penelitian.....	3
1.6.Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1.Teoris Hotel.....	5
2.2.Kinerja Karyawan.....	5
2.2.1. Pengertian Kinerja.....	5
2.2.2. Manfaat Penilaian Kinerja.....	6
2.2.3. Pihak-pihak yang Mendapatkan Manfaat Penilaian Kinerja.....	8
2.2.4. Tujuan Penilaian Kinerja.....	8
2.2.5. Pengukuran Kinerja.....	9
2.2.6. Indikator Kinerja.....	9
2.3.Human Resources Development.....	10
2.3.1. Pengertian Human Resources Development.....	10
2.3.2. Fungsi-fungsi Human Resources Development.....	10
2.3.3. Uraian Tugas & Tanggung Jawab.....	12
2.3.4. Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1.Jenis Penelitian.....	17
3.2.Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.3.Jenis dan Sumber Data.....	18
3.4.Teknik Pengumpulan Data.....	18

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1.Gambaran Umum Hotel.....	20
4.2.Alat Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	21
4.3.Visi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.....	22
4.4.Fasilitas-fasilitas.....	22
4.5.Struktur Organisasi.....	23
4.6.Hasil Penelitian.....	25
4.6.1. Hasil Wawancara.....	26
4.6.2. Hasil Observasi.....	30
4.7.Pembahasan.....	31
BAB V PENUTUP.....	33
5.1.Kesimpulan.....	33
5.2.Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN.....	35



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menjual jasa atau layanan menginap bagi orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernys dengan layanan tempat tidur beserta fasilitas makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan, Sulastiyono (2011).

Seiring berjalannya waktu, kemajuan perusahaan sangat ditentukan dari kinerja karyawan yang ada di dalam perusahaan, maka dari itu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia di dalam perusahaan. Hamali (2018:2) berargumen bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, serta motivasi. Karyawan dituntut untuk memiliki sikap profesional dalam menyelesaikan pekerjaannya. Karyawan yang memiliki sikap professional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta focus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya.

Kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan dengan perannya dalam suatu perusahaan. Kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian tugas yang telah dibebankan kepada karyawan di dalam perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan tidak terlepas dari peranan Human Resources Development (HR Manager). Tujuan dari Human Resources Development (HR Manager) yaitu meningkatkan kinerja individu sehingga memberikan kontribusi langsung untuk tujuan kinerja organisasi. Novotel Manado Golf Resort & Convention Center adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan terhadap tamu yang berkunjung maupun yang menginap. Membicarakan tentang Peran *Human*

*Resources Development (HR Manager)* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, pemimpin dan karyawan di Novotel Manado menyadari seberapa pentingnya keberadaan HRD di dalam perusahaan. Novotel Manado memiliki karyawan yang berjumlah 117 orang, meliputi General Manager, atasan tiap masing divisi, sales, accounting, housekeeping, receptionist, F&B product dan service, security, dan engineering. Jumlah karyawan yang terbilang cukup banyak di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center, maka peran dari Human Resources Development (HR Manager) sangat diperlukan dalam hal penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja karyawan di Novotel Manado. Adanya kelalaian dalam menjalankan tugas terlebih pada departemen security membuat kualitas kinerja yang dihasilkan tidak memuaskan dan dapat berdampak pada penilaian kinerja karyawan nantinya. Selain itu kurangnya *knowledge* atau pengetahuan dalam pekerjaan juga menjadi salah satu pemicu terjadinya kesalahan dalam bekerja terlebih pada departemen security yang dapat kita ketahui bersama bahwa departemen security memegang peran penting dalam menjaga keamanan yang ada di suatu perusahaan jadi ketika sudah sering terjadinya kelalaian maka diperlukan peran dari bagian *Human Resources Development (HR Manager)*. Dalam hal ini, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti pentingnya *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center.

Berdasarkan uraian diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Peran *Human Resources Development (HR Manager)* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Departemen Security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center”

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang Masalah sebagaimana telah diuraikan diatas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Seberapa penting keberadaan *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center?
2. Apakah kinerja karyawan pada departemen security akan berpengaruh positif dan signifikan jika ada atau tidaknya peran *Human Resources Development (HR Manager)* di industry?

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang diuraikan maka dibatasi ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini. Batasan masalah ini hanya sebatas pada peran *Human Resources Development (HR Manager)* terhadap kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dibahas di atas maka dapat dirumuskan pokok permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu “Bagaimana pengaruh peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado?”

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini adalah untuk menjelaskan peran *Human Resources Development (HR Manager)* dalam meningkatkan kinerja karyawan pada departemen security di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Diharapkan dengan adanya Tugas Akhir ini dapat membantu dan mempermudah mahasiswa untuk mencari informasi tentang kinerja karyawan yang ada di Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

2. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai tambahan ilmu, wawasan serta dapat memberikan teori dengan fakta mengenai kinerja karyawan, serta menjadi sarana referensi penulis memahami topik penelitian.

3. Bagi Novotel Manado Golf Resort & Convention Center

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi industry agar selalu mempertahankan kinerja pada karyawan terlebih pada departemen security

