

Ramadhon Asha Kurniawan, 2020, **Upaya *HumanResources Departmet* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Karyawan di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya.** Tugas Akhir ini di bawah bimbingan Aktif Dian Yulie Reindrawati,S.Sos., MM, PhD. Program Studi D3 Manajemen Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.

---

### ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset perusahaan yang paling mahal dibanding dengan aset-aset lain karena SDM merupakan penggerak utama organisasi perusahaan. Kualitas sumber daya manusia adalah Kemampuan sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya dengan bekal pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang cukup memadai. Lalu kepuasan kerja merupakan keadaan penting yang harus dimiliki setiap pegawai dalam bekerja, dimana manusia tersebut mampu berinteraksi dengan lingkungan kerjanya dan dapat berkontribusi terhadap tujuan perusahaan maupun hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan departemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan karyawannya di hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Responden ialah human resources departemenhotel Fairfield Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif yaitu menggunakan wawancara dan pengisian kuisisioner untuk mendapatkan data yang diperlukan. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berdampak padapeningkatkan kualitas karyawan begitu pula unsur dimensi seperti pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi, pengawasan, serta imbalan juga berpengaruh terhadap kepuasan karyawan. Dan dari penelitian ini dapatlah disimpulkan bahwa upaya human resources department dalam meningkatkan kualitas dan kepuasan sumber daya manusianya memberikan dampak yang positif bagi hotel untuk meningkatkan kualitas dan mengetahui kebutuhan karyawannya.

**Kata kunci:** Sumber Daya Manusia, Kualitas, Kepuasan, Fairfield by Marriott Surabaya.

Ramadhon Asha Kurniawan, 2020, **The Efforts of the Human Resources Department in Improving the Quality of Human Resources and Employee Satisfaction in the Hotel Fairfield By Marriott Surabaya**. This thesis under the Active guidance of Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD. D3 Studies Program In Hospitality Management, Faculty Of Vocation, Universitas Airlangga.

---

### ABSTRACT

Human Resources (HR) is an asset of the company that most expensive compared with other assets because the human resource is the main move of the organization of the company. The quality of human resources is the Ability of human resources to carry out the duties and responsibilities given to him with the provision of education, training and experience are sufficient. Then, job satisfaction is important circumstances that should be owned by every employee in the work, where the human is able to interact with the work environment and it can contribute to the objectives of the company and the hotel. This study aims to determine the efforts made the department of human resources in improving the quality and satisfaction of employees in hotel Fairfield by Marriott Surabaya. Respondent is the human resources department of the Fairfield hotel Surabaya. The research method used is qualitative methods that use interviews and filling of questionnaire to get the necessary data. The results of the research conducted shows that education and training have an impact on improving the quality of employees similarly, the elements of such dimensions as work itself, co-workers, promotion, supervision, as well as the rewards also influence the satisfaction of employees. And from this study it can be concluded that the efforts of the human resources department in improving the quality and satisfaction of human resources provide a positive impact for the hotel to improve the quality and to know the needs of its employees.

**Keywords:** Human Resources, Quality, Satisfaction, Fairfield By Marriott Surabaya.