

TUGAS AKHIR

**UPAYA *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KEPUASAN KARYAWAN DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT
SURABAYA**

Disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh sebutan Ahli Madya
(A.Md.) Manajemen Perhotelan



Disusun oleh:

Ramadhon Asha Kurniawan

NIM : 151711113019

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS AIRLANGGA

2020

LEMBAR KARTU TANDA MAHASISWA



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**UPAYA *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT*
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA
DAN KEPUASAN KARYAWAN DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT
SURABAYA**

Disusun Oleh :

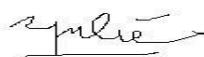
Ramadhon Asha Kurniawan

NIM : 151711113019

Tugas Akhir ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diajukan

Surabaya, 4 Juni Mei 2020

Dosen Pembimbing,



Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM, PhD

NIP. 197607071999032001

PENGESAHAN

**UPAYA HUMAN RESOURCES DEPARTMENTDALAM
MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA DAN
KEPUASAN KARYAWAN DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT
SURABAYA**

Yang disusun oleh:

Nama : Ramadhon Asha Kurniawan
Nim : 151711113019
Prodi : D3 Manajemen Perhotelan

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan tim penguji pada tanggal:

17 Juni 2020

dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar A.Md. pada Fakultas Vokasi Universitas Airlangga Surabaya

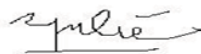
Susunan Tim Penguji

Penguji I



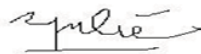
Dr. Bambang Suharto, SST., MM, Par.
Nip. 197203032003121001

Penguji II



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD
Nip. 197607071999032001

Mengetahui/Menyetujui
Koordinator Program Studi D3 Manajemen Perhotelan



Dian Yulie Reindrawati S.Sos., MM, PhD
NIP.197607071999032001

PERNYATAAN ORISINALITAS

TUGAS AKHIR

Saya,(Ramadhon Asha Kurniawan,NIM 151711113019) menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri,dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi dari akademik berupa pembatalan mata kuliah yang telah lulus karena karya ini serta sanksi-sanksi lain sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 4 Juni 2020



Ramadhon Asha Kurniawan

NIM. 151711113019

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul: **“Upaya *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia dan Kepuasan Karyawan di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya”**.

Dalam pembuatan laporan ini penulis tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak, sehingga penulis ucapkan terimakasih diantaranya Kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan ridho, hidayah, ilmu, dan anugerah yang luar biasa. Serta memberi iman dan ketakwaan yang membuat penulis selalu bersyukur.
2. Prof. Dr. Widi Hidayat, S.E., M.Si., Ak., CA, CMA, selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
3. Dr. Sri Endah Nurhidayati, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Departemen Bisnis Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.
4. Dian Yulie Reindrawati, S.Sos., MM., PhD., selaku Koordinator Program Studi Diploma III Manajemen Perhotelan Fakultas Vokasi, dosen pembimbing, dan sekaligus dosen penguji II yang selalu membantu memberikan bimbingan, kritik, masukan, serta pengarahan selama pembuatan Tugas Akhir.
5. Dr. Bambang Suharto, SST., MM., Par., selaku dosen penguji I yang telah membantu melalui kritik dan saran serta berbagai ilmu yang berguna dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Umi Farichah Bascha, S.E., MM., selaku dosen yang membantu memberikan bimbingan, pengarahan, serta bantuan selama pengerjaan Tugas Akhir.

7. Ibu Endah Fitria selaku HR Manager Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk belajar di Departemen *Human Resources*.
8. Bapak Rizky Satria Apriyono selaku HR Training & Coordinator Hotel Fairfield by Marriott Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu serta bimbingan terkait bagian *Human Resources Departments* selama enam bulan praktik kerja lapangan.
9. Thomas Tanjaya selaku HR Admin Hotel Fairfield by Marriot Surabaya yang telah menjadi sahabat selama proses praktik kerja lapangan.
10. Yang penulis cintai, Ibu dan Bapak, Windari Asmani dan Muhammad Ihsan Kurniawan, yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan tanpa henti. Pencapaian pendidikan ini penulis persembahkan untuk mereka.
11. Sahabat dan teman-teman terkasih yang terus memberikan semangat dan dukungan kepada penulis sehingga terselesaikannya Tugas Akhir Ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, namun penulis berharap semoga dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi pembaca.

Surabaya, 4 Juni 2020



Penulis