

***PENGALAMAN KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN
TATA GRAHA DI CIBUBUR INN BEKASI***

PROYEK AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh
Ujian Akhir Program Diploma IV**



Disusun Oleh:

HASNA ADILAH SASMAYA PUTRI

Nomor Induk: 201721663

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI HOTEL
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

**PENGALAMAN KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DI
CIBUBUR INN BEKASI**

NAMA : HASNA ADILAH SASMAYA P.
NIM : 201721954
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI HOTEL
JURUSAN : PERHOTELAN

Pembimbing I,



I Gusti Agung Wahyu A., MM.Par., M.Sc., CHRMP.
NIP. 197806052009121002

Pembimbing II,



Dr. Sutanto Leo., TESOL., TESL.
NIP. 195606071982031005

Bandung, Agustus 2021

Mengetahui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan
Kemahasiswaan

Menyetujui,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 197105061998031001

Faisal, MM.Par., CHE
NIP. 197307061995031001

PERNYATAAN KEASLIAN KASRYA

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hasna Adilah Sasmaya Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 18 Januari 2000
NIM : 201721963
Program Studi : Administrasi Hotel
Jurusan : Perhotelan

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/ Proyek Akhir/ Skripsi yang berjudul: **"Pengalaman Kerja Karyawan Departemen Tata Graha di Cibubur Inn Bekasi"** adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir /Proyek Akhir /Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 28 Juni 2021



STP BANDUNG
NIM: 201721963

Hasna Adilah Sasmaya Putri

201721963

MOTTO

“Passion is energy. Feel the power
that comes from focusing on what
excites you.”

***Oprah
Winfrey***

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Proyek Akhir ini saya persembahkan untuk kalian para keluarga, sahabat juga rekan dekat yang tidak pernah menyerah untuk selalu memberikan inspirasi, cinta dan rasa syukur”

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan penyedia jasa akomodasi yang tentu saja berkaitan erat dengan sumber daya manusia sebagai penunjang keberlangsungan operasional nya. Sumber daya manusia disini merupakan aset perusahaan yang harus terus dikembangkan agar bisa mencapai tujuan perusahaan. Banyak aspek yang bisa menjaga eksistensi sumber daya manusia itu sendiri salah satunya adalah pengalaman kerja. Dari pengalaman kerja masing masing karyawan, dapat menjadi penilaian tersendiri untuk HRD dalam berbagai macam pengambilan keputusan. Setelah melakukan wawancara awal dan didapatkan nya fenomena tentang pengalaman kerja, maka penelitian ini memfokuskan kepada pengalaman kerja karyawan di departemen tata graha dan mendapatkan judul “Pengalaman Kerja Karyawan Departemen Tata Graha di Cibubur Inn Bekasi”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan jumlah partisipan 6 orang dari berbagai jabatan guna memperluas sudut pandang. Hasil yang di dapat dari penelitian ini secara keseluruhan ialah adanya pengalaman kerja maupun kurangnya pengalaman kerja karyawan departemen tata graha di Cibubur Inn Bekasi tidak mempengaruhi kinerja kerja masing – masing karyawan. Beberapa rekomendasi yang di dapatkan dalam penelitian ini antara lain; melanjutkan studi untuk mengasah soft skill, lama/waktu masa kerja bisa dijadikan pertimbangan di dalam menentukan jabatan, pengkajian ulang SOP demi kelancaran operasional. Pada akhirnya penelitian ini di harapkan bisa menjadi pelajaran bagi penulis, tempat lokasi penelitian juga pembaca untuk penelitian selanjutnya.

Kata kunci: Pengalaman Kerja , Tata Graha

ABSTRACT

The hotel industry is a provider of accommodation services which of course is closely related to human resources as a support for its operational sustainability. Human resources here are company assets that must be continuously developed to achieve company goals. Many aspects can maintain the existence of human resources, one of which is work experience. From the work experience of each employee, it can be a separate assessment for HRD in various kinds of decision-making. After conducting the initial interview and finding the phenomenon of work experience, this research focuses on the work experience of employees in the housekeeping department and gets the title "Work Experience of Employees of the Housekeeping Department at Cibubur Inn Bekasi".

This study uses a descriptive method with a qualitative approach with the number of participants 6 people from various positions to broaden the point of view. The results obtained from this study as a whole are that the work experience and lack of work experience of the housekeeping department employees at Cibubur Inn Bekasi do not affect the work performance of each employee. Some of the recommendations obtained in this study include; continuing studies to hone soft skills, length/time of service can be taken into consideration in determining positions, reviewing SOPs for smooth operations. In the end, this research is expected to be a lesson for the author, the location of the research as well as the reader for further research.

Keywords: Working Experience, Housekeeping

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“PENGALAMAN KERJA KARYAWAN DEPARTEMEN TATA GRAHA DI CIBUBUR INN BEKASI”**. Proyek Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menyelesaikan studi program Diploma IV di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung jurusan Hospitaliti dengan program studi Administrasi Hotel.

Dalam penyusunan Proyek Akhir ini penulis menemukan berbagai macam hambatan dan rintangan, namun banyak pihak yang senantiasa selalu membantu penulis dari segi moral, materi dan spiritual penulis sehingga Proyek Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir, yaitu :

1. Bapak Faisal, MM. Par, CHE. Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. Selaku Kabag Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul, S.Sos., MM. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung.
4. Bapak Pudin Saepudin, SST. Par., MPPar. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel.

5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM. Par., M.Sc. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan khususnya dalam bidang sumber daya.

6. Bapak Dr. Sutanto Leo.,TESOL.,Dipl.,TESL selaku Pembimbing II yang selalu memberikan saran dalam segi penulisan dan tata bahasa.

7. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan tiada henti untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

8. Pak Ardi selaku *Human Resources Manager* Cibubur Inn yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di hotel serta pengumpulan data.

9. Teman Hoable yang telah menjadi acuan semangat untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

10. Aldy Rizky Agam M. yang selalu memberikan dorongan dan motivasi.

11. Anis, Mira, Roslina, Yulinda, Isma, Dhea, Yohanna, Zian sebagai sahabat dekat penulis yang tiada henti memberikan dukungan untuk menyelesaikan proyek akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan kemampuan penulis yang masih dalam proses belajar dan menuntut ilmu. Akhir kata, penulis berharap agar Proyek Akhir ini dapat menjadi manfaat di masa yang akan datang.

Bandung, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KASRYA.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB I TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori	9
B. Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Rancangan Penelitian.....	21
B. Partisipan & Tempat Penelitian.....	22
C. Metode Pengumpulan Data.....	23
D. Analisis Data	26

E.	Pengujian Keabsahan Data.....	28
F.	Jadwal Penelitian.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Hasil Penelitian & Pembahasan Pengalaman Kerja	33
4.2	Hasil Penelitian & Pembahasan Lama Waktu / Masa Kerja	40
4.3	Hasil Penelitian & Pembahasan Tingkat Pengetahuan - Keterampilan ..	45
4.4	Hasil Penelitian & Pembahasan Penguasaan terhadap Pekerjaan - Peralatan	53
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....		61
A.	Simpulan.....	61
B.	Rekomendasi.....	63
DAFTAR PUSTAKA		66
DAFTAR LAMPIRAN		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1.	Kerangka Pemikiran	20
2.	Jadwal Penelitian	31

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.	Data Karyawan Cibubur Inn Bekasi	5
2.	Data Karyawan Tata Graha.....	6
3.	Kode Keterangan Informan.....	32
4.	Trasnkrip wawancara Pengalaman Kerja	33
5.	Trasnkrip wawancara Lama / Masa Kerja	40
6.	Trasnkrip wawancara Pengetahuan – Keterampilan	44
7.	Trasnkrip wawancara Penguasaan Peralatan Kerja	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1.	Pedoman Wawancara <i>HR Coordinator</i>	66
2.	Pedoman Wawancara Karyawan	67
3.	Surat Izin Penelitian	68
4.	Biodata Penulis	69
5.	Hasil Turn It In	70

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyani, N. L., & Kartika Dewi, S. (2019). Pengaruh Pengalaman Kerja, Prestasi Kerja dan Pelatihan terhadap Pengembangan Karier Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Vol.8 NO.7*, 73-101.
- Agus Sambodo dan Bagyono. (2006). *Dasar- Dasar Kantor Depan*. Buku Kita.com.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Dompu. (2019, Januari). Retrieved November 2020, from Jumlah Wisman ke Indonesia Januari 2019: <https://bps.go.id/>
- Bawono, I. R., & Singgih, E. M. (2010). Pengaruh independensi, pengalaman, due professional care dan akuntabilitas terhadap kualitas audit. *Simposium Nasional Akuntansi*, 1-24.
- Fajar, L. (2008). *Manajemen Pemasaran : Pendekatan Praktis Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Foster. (2001). Pengaruh Pengalaman Kerja, Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) November 2016*.
- Given, L. M., & Kristie, S. (2008). *Convenience Sample*. Singapore: SAGE Publications.
- Hana, Z. M., Suyadi, B., & Djaja, S. (2018). Pengaruh Pengalaman Kerja dan Curahan Jam Kerja Terhadap Kinerja Kerja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi :Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan VOLUME 12 No.1*, 12-16.
- Handoko, T. H. (2013). *Manajemen Edisi Kedua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Hasibuan, M. S. (2010). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Jurnal Media Neliti.com*.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2003). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta: Bumi Askara.
- Irianti, Y. (2001). *Isu - isu Strategis*. Surabaya: Insan Cendika.
- Ismanto. (2015). Pengaruh pengawasan dan pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *AJIE- Asian Journal of Inovation and Entrepreneurship vol 02 may 2017*.
- Jagmohan, N. (2013). *Housekeeping (Theory and Practices)*. New Delhi: S.Chand & Company PVT. LTD.

- Kotler Philip dan Keller Kevin. (2013). *Manajemen Pemasaran Jilid Ke 2*. Jakarta: Erlangga.
- Margono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mathis, L. R., & John, J. H. (2010). *Human Resource Management* (Vol. Edisi 10). Jakarta: Salemba Empat.
- Nick, B. (2003). *People and Comperencies : The Route To COmpetitive Advantage*. Jakarta: Terjemahan Gramedia.
- Sadili, S. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti, & Sikula, A. L. (2010). *Sumber Daya MANusaia dan Produktivitas Kerja* (Vol. Cetakan Kedua). Bandung: Mandar amaju.
- Sofyandi, H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Prenhallindo.
- Sugiyono. (2010). *Statistik Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wariati Nana dkk. (Juni 2017). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja. *Jurnal EMBA Vol.5 No.2*.
- Yin, K. R. (January 2003). *A Review Case Study Research : Design and Methods*. Sage Publications.