

**LINGKUNGAN KERJA DI *FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DI THE TRANS LUXURY HOTEL  
BANDUNG**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan

Program Diploma 4

Program Studi Administrasi Hotel

Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung



Disusun oleh:

Raden Roro Mia Rachmania

201621294

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

**2020**

## HALAMAN MOTTO

“Jika merasa lelah, jangan berhenti. Cukup istirahatkanlah sejenak seluruh jiwa dan raga mu. Tidak semua perlu jawabannya sekarang, semua terjawab secara perlahan dan satu persatu. Kuatkan kembali punggungmu untuk melangkah lagi, lihatlah pelangi akan segera datang. Percayakan padaNya yang telah menjamin semuanya, pilihanNya tak pernah meleset”

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

“Akan ku persembahkan untuk Alm. Ayah dan Mama serta seluruh orang  
yang masuk dari perjalanan yang berharga ini”

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Raden Roro Mia Rachmania  
Tempat/Tanggal Lahir : Jombang, 24 April 1998  
NIM : 201621294  
Program Studi : Administrasi Hotel

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul:

**“Lingkungan Kerja di Front Office Department di The Trans Luxury Hotel Bandung”** ini 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.

Bandung, 15 Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

  
**Raden Roro Mia Rachmania**  
201621286

## ABSTRAK

Penelitian ini yaitu penelitian yang membahas mengenai lingkungan kerja di salah satu departemen yaitu *Front Office Department* di sebuah hotel berbintang yang berlokasi di Kota Bandung yaitu The Trans Luxury Hotel Bandung. Di dalam penelitian ini yang menjadi ketertarikan untuk diteliti yaitu bagaimana lingkungan kerja yang sudah diterapkan sebelumnya. Mulai dari lingkungan teknik, lingkungan manusia serta lingkungan organisasi. Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu hal dapat membantu memperbaiki lingkungan kerja yang sudah diterapkan sebelumnya. Dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang digunakan, maka dari itu penelitian ini melibatkan langsung baik antara peneliti maupun dengan narasumber. Teknik analisa data yang digunakan yaitu triangulasi, sehingga memudahkan peneliti dalam mengolah hasil atau data yang didapatkan dengan wawancara. Hasil dari penelitian yang dilakukan mengenai lingkungan teknik, lingkungan manusia, lingkungan organisasi yang yang bisa dijadikan penelitian maupun ilmu yang dapat dipelajari lebih dalam untuk penerapan yang lebih baik. Kemudian penelitian ini menghasilkan sebuah kesimpulan serta rekomendasi untuk menjadi masukan atau perbaikan bagi The Trans Luxury Hotel Bandung.

Kata kunci: Lingkungan kerja, organisasi, front office, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja non fisik

## **ABSTRACT**

This research is a study that discusses the work environment in one department, namely the Front Office Department in a five-star hotel located in Bandung, namely The Trans Luxury Hotel Bandung. In this study, what is of interest to be investigated is how the work environment has been applied before. Starting from the technical environment, human environment and organizational environment. This research was conducted to produce something that can help improve the work environment that has been applied previously. With a qualitative research method with the case study approach used, this research therefore involves both researcher and resource person. The data analysis technique used is triangulation, making it easier for researchers to process the results or data obtained by interviews. The results of research conducted on the technical environment, human environment, organizational environment that can be used as research and knowledge that can be studied more deeply for better application. Then this research produced a conclusion and recommendation to be input or improvement for The Trans Luxury Hotel Bandung.

Key words: Work environment, organization, front office, physical work environment, non physical work environment

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan oleh peneliti atas rahmat serta karunia dari Tuhan Yang Maha Esa, berkat dari segala kemudahan yang telah diberikan-Nya peneliti mampu menyelesaikan proyek akhir ini dengan sebaik-baiknya. Peneliti juga memberikan judul pada penelitiannya, yaitu “Lingkungan Kerja di Front Office Department di The Trans Luxury Hotel Bandung”. Proyek akhir yang dilakukan ini untuk menyelesaikan studi serta mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata (S.Tr. Par.) pada program studi Administrasi Hotel di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung. Dengan itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada berbagai pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan proyek akhir ini juga selama masa perkuliahan ini dengan baik. Maka dengan segala kerendahan hati, izinkanlah peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST. Par., MP. Par., selaku Ketua Program Studi Administrasi Hotel
4. Bapak Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE selaku Dosen Pembimbing I
5. Bapak I Gusti Agung Wahyu Adrian, MM.Par., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II
6. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung, khususnya program studi Administrasi Hotel
7. Seluruh partisipan penelitian di The Trans Luxury Hotel Bandung
8. Kedua orang tua dan keluarga, khususnya untuk Almarhum Ayah, yang sudah memberikan semangat, serta dukungan yang tiada henti
9. Teruntuk Firman, Rohan, Abdul dan Maesya yang sudah memberikan dukungan moral terhadap penulis dalam melaksanakan kuliah serta proyek akhir ini
10. Teruntuk teman baikku, Olivia, Erina, Nabila, Chasan dan teman-teman lainnya yang menjadi bagian perjalanan senang, sedih, amarah dan bahagia.
11. Seluruh teman seperjuangan Administrasi Hotel angkatan 2016, khususnya ADH B 2016 yang menjadi bagian perjalanan dalam kuliah
12. Serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu pengerjaan penelitian ini hingga terselesaikan dengan baik.

Mohon maaf atas segala kesalahan serta kekurangan yang terdapat di dalam penulisan proyek akhir ini. Peneliti sangat menerima kritik serta saran yang bersifat membangun untuk kedepannya bagi diri peneliti serta bisa menjadi lebih baik lagi. Terima kasih.

Bandung, Juli 2020

Raden Roro Mia Rachmania



## DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Kajian Teori .....	7
B. Kerangka Pemikiran .....	20
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Rancangan Penelitian .....	23
B. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	25
C. Pengumpulan Data .....	27
D. Analisis Data .....	30
E. Pengujian Keabsahan Data .....	33
F. Jadwal Penelitian.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Hasil Penelitian .....	37
B. Pembahasan.....	53
BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	60
A. Kesimpulan .....	60

B. Rekomendasi.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	66
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1</b> Kerangka Pemikiran.....	21
---	----

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1</b> Jadwal Penelitian.....	35
<b>Tabel 2</b> Hasil Olahan Wawancara Lingkungan Teknik .....	38
<b>Tabel 3</b> Hasil Olahan Wawancara Lingkungan Manusia.....	40
<b>Tabel 4</b> Hasil Olahan Wawancara Lingkungan Organisasi.....	44

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1</b> Hasil Wawancara .....	69
<b>LAMPIRAN 2</b> Surat Pernyataan .....	123
<b>LAMPIRAN 3</b> Turnitin.....	124
<b>LAMPIRAN 4</b> Daftar Riwayat Hidup .....	125

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Bambang Wahyudi. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sulita.
- Coulter, Robbins. (2004). *Manajemen*, Edisi Ketujuh, Edisi Indonesia, Jilid Kesatu. Jakarta : PT. Indeks Group Gramedia
- Creswell, J. W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management: Global Edition, 13th Edition*, Pearson Education.
- Dessler, Gary. (2009). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc. Upper Saddle River.
- DeStefano, T.J., Henry, C., Megan G., dan Thomas P. (2006). *The Relationship between Work Environment Factors and Job Satisfaction Among Rural Behavioral Health Professionals*. *Journal of Rural Community Psychology*
- Esterberg, Kristin G, (2002). *Qualitative Methods in Social Research*, Mc. Graw Hill, New York.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo. Diakses di <https://books.google.co.id/books>
- Ikhsan, Arfan, & Ida, B. T. 2010. *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Leedy, Paul D. & Ormord, J.E. 2010. *Practical Research: Planning and Design*. 9th Edition. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson, Merrill Prentice Hall.
- Mardiana. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Badan Penerbit IPWI
- Margono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Marie Gan Brian H, K. (2015). *How to Write Job Descriptions Effectively*. *Management Research News*, 28(8), 48–54.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhraweni, dkk. (2017). *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Bagian Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng*. Vol. 2. <http://journal.stieamkop.ac.id/>

- Nazir, Moh. Ph. D. (2009). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nitisemito, Alex S. (2001). *Manajemen Personalia (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurrohmah, Khanifah. (2015). Pengaruh Kondisi Kerja, Gaya Kepemimpinan dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Nova Furniture Boyolali. Electronic Theses and Dissertations Universitas Muhammadiyah Surakarta. <http://eprints.ums.ac.id/>
- Oswald, A. (2012). *The Effect of Working Environment on Workers Performance: The Case of Reproductive and Child Health Care Providers in Tarime District. Unpublished*. Muhimbili University of Health and Allied Sciences.
- Pinardi, Galih Wijang. (2013). Pengaruh persepsi tata ruang kerja terhadap semangat kerja karyawan di Badan Narkotika Nasional Kota Malang. Etheses Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim. <http://etheses.uin-malang.ac.id/>
- Rotich, Kipkemboi Jacob. (2015). History, Evolution and Development of Human Resource Management: A Contemporary Perspective. Vol.3. Diambil dari <https://www.academia.edu/>
- Samsudin, Sadili. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Pustaka Setia.
- Sarwono, S. W.(2005). Teori-teori Psikologi Sosial.Yogyakarta:Rajawali Pers
- Sedarmayanti, 2007, Manajemen Sumber Daya Manusia, Penerbit Refika Aditama, Bandung.
- Sedarmayanti. (2011). Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Starman, Adrijana Biba. (2013). The Case Study as a Type of Qualitive Research. Slovenia: University Ljubljana. Diambil dari <https://www.researchgate.net>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta.
- Widi, Rina Angesti. (2018). Studi Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Berdampak Pada Kinerja Karyawan. Vol. 2. <http://jurnal.ustjogja.ac.id>
- Widianingrum. Ayu., dan Djastuti, Indi. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Stres Kerja terhadap Kinerja

- Karyawan (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api (PERSERO) Daerah Operasional IV Semarang). Vol. 16. <https://ejournal3.undip.ac.id>
- Wiratama, Radhega. Dkk. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Motivasi Kerja Pegawai. Vol. 27. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id>
- Wungkana, Mekel, Walangitan (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi, dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan PT Telkom Manado, Vol.15. Diambil dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/>