

LINGKUNGAN KERJA *RESERVATION DEPARTMENT*

DI SOFITEL BALI NUSA DUA

PROYEK AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma IV



Disusun oleh:

LIVIA ERIKA NOVELYANA

NIM : 201923350

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

POLITEKNIK PARIWISATA NHI

BANDUNG

2023

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

"Lingkungan Kerja *Reservation Department* di Sofitel Bali Nusa Dua"

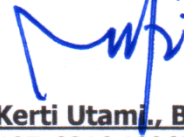
NAMA : Livia Erika Novelyana
NIM : 201923350
JURUSAN : Pengelolaan Perhotelan (PPH)
PROGRAM STUDI : Hospitaliti

Pembimbing Utama,



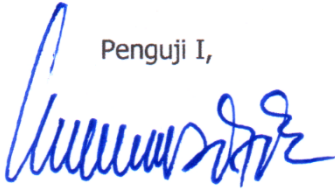
Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si
NIP. 19600504 198503 1 001

Pembimbing Pendamping,



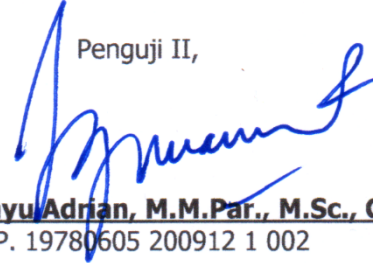
Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Penguji I,



Dr. Brantas, M.Pd.
NIP. 19610716 198403 1 001

Penguji II,



I Gusti Agung Wahyu Adrian, M.M.Par., M.Sc., CHRMP., CHE
NIP. 19780605 200912 1 002

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001



LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL PROYEK AKHIR

LINGKUNGAN KERJA *RESERVATION DEPARTMENT* DI SOFITEL BALI NUSA DUA

NAMA : LIVIA ERIKA NOVELYANA
NIM : 201923350
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : PENGELOLAAN PERHOTELAN

Pembimbing Utama,



Dr. Moch. Liga Suryadana, M.Si
NIP. 19600504 198503 1 001

Pembimbing Pendamping,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,



Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE
NIP. 19710316 199603 2 001

HALAMAN MOTTO

“ Jesus looked at them and said, “With man this is impossible, but with God all things are possible.” ”

Matthew 19:26 NIV

HALAMAN PERSEMBAHAN

*To my God my Savior, My Parents
My Sister and Brother, Eirene and all my beloved support system.*

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Livia Erika Novelyana
Tempat/Tanggal Lahir : Purwakarta, 1 November 2001
NIM : 201923350
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:

“LINGKUNGAN KERJA *RESERVATION DEPARTMENT* DI SOFITEL BALI NUSA DUA”

- 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir 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 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 Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
 4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 30 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,

Livia



Livia Erika

ABSTRAK

Sofitel Bali Nusa Dua *Beach and Resort* merupakan hotel bintang lima di Bali yang dibuka sejak tahun 2013 dan bertempat di ITDC Lot N5, Nusa Dua, Bali. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui secara detail bagaimana keadaan lingkungan kerja *reservation department* di Sofitel Bali Nusa Dua. Aspek Lingkungan kerja yang digunakan pada penelitian ini terbagi menjadi dua aspek yaitu aspek lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik dengan indikator-indikator pada setiap aspeknya. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan metode kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Wawancara pada penelitian ini melibatkan tiga orang narasumber diantaranya adalah *Reservation Manager*, *Assistant Reservation Manager*, dan satu orang *Reservation Agent*. Simpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah mendeskripsikan keadaan lingkungan kerja *Reservation Department* di Sofitel Bali Nusa Dua. Hasil penelitian mendapati bahwa lingkungan kerja *reservation department* sudah baik dikarenakan pihak manajerial yang begitu terbuka dengan karyawan dan sigap untuk memenuhi kebutuhan karyawannya. Terdapat hal yang bisa ditingkatkan dalam kualitas lingkungan kerja dengan memberikan hal yang lebih dari sekadar pemenuhan syarat penyediaan lingkungan kerja namun secara keseluruhan anggota tim *reservation department* telah menciptakan lingkungan kerja yang baik.

Kata Kunci : Lingkungan Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik

ABSTRACT

Sofitel Bali Nusa Dua Beach and Resort is a five star hotel in Bali which opened in 2013 and it is located at ITDC Lot N5, Nusa Dua, Bali. This research aims to determine in detail how the working environment of the reservation department at Sofitel Bali Nusa Dua is. The aspects of the work environment that is used in this study are divided into two aspects, namely aspects of the physical work environment and non-physical work environment with indicators for each aspect. This research uses a study case with descriptive qualitative method with data collection methods used in this study are observation, interviews and documentation studies. Interviews in this study involved three interviewees including the Reservation Manager, Assistant Reservation Manager, and one of Reservation Agent. The conclusions drawn from this study are to describe the working environment of the Reservation Department at Sofitel Bali Nusa Dua. The results of the study found that the reservation department's work environment was good because the management was so open with employees and swift to meet the needs of their employees. There are several things that could be improved in terms of the quality of the work environment but overall the reservation department team members have created a good working environment.

Keywords : Work Environment, Physical Work Environment, Non Physical Work Environment

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan rasa syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan hikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul **“LINGKUNGAN KERJA *RESERVATION DEPARTMENT* DI SOFITEL BALI NUSA DUA”**. Proyek Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma IV (D-IV) yang telah ditempuh dalam Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini, terutama kepada nama-nama berikut :

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos, M.Sc. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., MM.Par., CHE. Selaku Kepala Bagian Akademik Kemahasiswaan & Kerjasama Politeknik Pariwisata NHI Bandung sekaligus pembimbing pendamping yang memberikan pemahaman, semangat dan juga bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MP.Par., CHE. Selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Ita Maemunah, S.ST. Par., MM. Par., CHE. Selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dr. Mohamad Liga Suryadana, M.Si. Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, arahan dan memberi saran dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini.

6. Seluruh tim Pengajar, Dosen dan Staf di Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya di Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan banyak pelajaran dan juga pengertian kepada penulis.
7. Bapak Gerry selaku *Learning and Development Manager*; Bapak Hadi selaku *Reservation Manager* serta seluruh tim *Reservation department* di Sofitel Bali Nusa Dua yang memberikan kesempatan dan membantu penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.
8. Kepada Papi saya, Yayan Heryandi juga Cici Evelin, dan Koko Evan yang saya kasihi dan selalu memberikan dukungan baik secara psikis maupun materil kepada penulis.
9. Kepada Gaby, Tiffany, Conan, Vena, Elsa, Pamela, Chrysilla, Alvin dan semua sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu, sudah mendorong dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.

Akhir kata, saya menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun dari pembaca. Harapan dari penulis adalah Proyek Akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi masyarakat.

Bandung, Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN MAHASISWA	v
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Kajian Teori.....	12
1. Tinjauan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2. Tinjauan Lingkungan Kerja.....	19
3. Tinjauan Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik.....	31
B. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Rancangan Penelitian	34
B. Partisipan dan Tempat Penelitian	36
C. Pengumpulan Data	37
D. Analisis Data	40
E. Pengujian Keabsahan Data.....	42
F. Jadwal Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Hasil Penelitian	46
B. Pembahasan.....	68

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	78
A. Simpulan	78
B. Rekomendasi	81
DAFTAR PUSTAKA.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Total Penghunian Kamar di Sofitel Bali Nusa Dua Tahun 2019-2022	4
2 Rekapitulasi Turn Over di Sofitel Bali Nusa Dua Tahun 2021-2022	6
3 Rekapitulasi Turn Over di <i>Reservation Department</i> Tahun 2021-2022	6
4 Jadwal Penelitian	45
5 Hasil Wawancara dengan Narasumber 1	50
6 Hasil Wawancara dengan Narasumber 2	55
7 Hasil Wawancara dengan Narasumber 3	60
8 Hasil Reduksi Data Wawancara	66
9 <i>Jobdesc Reservation Department</i>	74
10 Estimasi Jadwal <i>Shuttle</i> Penjemputan	82
11 Estimasi Jadwal <i>Shuttle</i> Pengantaran	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 <i>Rating</i> Ulasan Sofitel Bali Nusa Dua pada Situs Online	7
2 Ulasan Pelayanan Staf Reservasi	8
3 Ulasan Pelayanan Staf Reservasi	8
4 Kerangka Pemikiran	33
5 Komponen Dalam Analisis Data	41
6 Triangulasi Sumber	43
7 Struktur Organisasi <i>Reservation Department</i>	73
8 Rute Rekomendasi untuk Penyediaan <i>Shuttle</i>	82
9 Produk <i>Headset</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1 DOKUMENTASI

2 SURAT IZIN LOKUS

3 PERNYATAAN SUDAH MELAKUKAN PENELITIAN

4 SURAT PERNYATAAN WAWANCARA

5 FORMULIR BIMBINGAN

6 DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

7 HASIL TURN IT IN

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Analisa, L. W. (2011). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Darmadi. (2020). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Indomaret Cabang Kelapa Dua Gading Serpong Kabupaten Tangerang*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma* Vol 3 No. 3.
- Enny, M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ke-1*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press.
- Fachrurazi, H. et.al. (2021). *Teori dan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri.
- Gienardy, M. (2013). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Terhadap Kinerja*

Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. Thesis
Universitas Atmajaya Yogyakarta.

Hamzah, Amir. (2021). *Metode Penelitian Studi Kasus : Single Case, Instrumental, Case, Multicase & Multisite*. Batu: Literasi Nusantara.

Hariandja. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grafindo.

Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Marwansyah. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*, Bandung: Alfabeta.

Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif. Cetakan Ke 36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, S., Basuki, H., & Prabowo, H. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif dan Mixed Method Perspektif yang Terbaru untuk Ilmi-ilmu Sosial, Kemanusiaan, dan Budaya*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Nuryasin. (2016). *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 41 No.1

Praswoto, Andi. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif dan Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

- Priansa, D. (2019). *Pengembangan dan Pelatihan SDM Perusahaan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Purnaya, I Gusti Ketut. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sedarmayanti. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Bogor: Glialia.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Soetjipto, Budi W. (2009). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Amara Book.
- Sofyandi, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryo. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan, kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Winarni, Endang. (2018). *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif: Penelitian Tindakan Kelas and Development*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wursanto. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yin, Robert K. (2014). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.