

**KAJIAN ANALISIS HUMAN RESOURCES DEPARTMENT DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN DI HYATT
REGENCY YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Terapan Pariwisata**

Oleh :

PRIYANKA MELITIANA KELIAT

NIM : 315100838

**PROGRAM STUDY PENGELOLAAN PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA**

2019

MOTTO

“Dan Tuhan akan melepaskan aku dari setiap usaha yang jahat. Dia akan menyelamatkan aku, sehingga aku masuk ke dalam kerajaan-Nya di sorga.

Bagi-Nyalah kemuliaan selama – lamanya! Amin.”

(2 Timotius 4 : 18)

“Apa yang telah kamu ambil selesaikan jangan cemas, perbaiki yang lebih baik yakin pasti bisa dan banya berusaha dan berdoa”

(Ibu)

“Apa yang sedang kamu doakan sedang Tuhan kerjakan, percayalah semua akan indah menurut rencana-Ny dan waktu-Nya.”

(Merry Riana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Tuhan penulis ucapkan syukur untuk berkat dan kasih setia-Nya setiap waktu dalam kehidupan. Saat kenyataan didepan penulis mengecewakan hati penulis, maka penulis menutup mata, berdiam diri dalam sebuah ruangan hingga pada akhirnya doa mengubah segala sesuatu. Doa itu sebuah karya tulis sederhana yang penulis persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, serta kepedulian-Nya terhadap segala persoalan yang penulis hadapi.
2. Kedua sosok yang ku cinta, mamak Muliati dan bapak Setia Keliat, yang selalu bekerja keras untuk membiayai kuliah ku di Yogyakarta, mereka tidak pernah bosan memberikan kasih sayang untuk setiap perjuangan ku, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk kehidupan ku dimana pun aku berada.
3. Adik ku tercinta, Alfito Wadhera Keliat yang tak pernah bosan memberikan semangat kepada ku selama aku kuliah di Yogyakarta terutama semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Orang tua angkat ku, Bude Titiek dan Pakde Santoso terimakasih telah memberikan doa dan rasa kepedulian nya dalam setiap perjuangan ku.
5. Keluarga besar ku di Yogyakarta sekaligus sahabat ku Manis Manja dan *High Quality Jomblo* terima kasih atas kebersamaan yang selalu ada disaat suka maupun duka, dan semangat kita bersama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Seluruh teman – teman saya yang tak bisa saya sebutkan selama saya tinggal di Yogyakarta.
7. Almamater kampus penulis STP AMPTA Yogyakarta serta seluruh sahabat dari jurusan Pengelolaan Perhotelan angkatan 2015 yang saling menyemangati dan saling berjuang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan kemuliaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kajian Analisis Upaya Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Di Hyatt Regency Yogyakarta”. Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Pengelolaan Pariwisata, jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih secara tulus dan ikhlas penulis ucapkan kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dan dosen pembimbing utama yang telah sabar memberikan bimbingan, bantuan, dan pengharapan dalam materi penulisan skripsi ini.
2. Ibu I Putu Hardani H D, S.St. M.MPar selaku dosen pembimbing pendamping yang telah sabar dan bijaksana dalam memberikan bimbingan, pengarahan, serta petunjuk – petunjuk pada penulisan skripsi ini.
3. Ibu Angela Ariani, SH. M.M selaku dosen penguji utama yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menjelaskan isi skripsi ini secara keseluruhan.

4. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.
5. Ibu Pratiwi Damayanti selaku Director of Human Resources Department di Hyatt Regency Yogyakarta, dan telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian.
6. Seluruh Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta yang telah meluangkan waktu waktu membantu mengisi kuesioner yang diberikan oleh penulis.
7. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan bantuan dan kemudahan selama penulis menuntut ilmu.
8. Keluarga serta para sahabat yang telah mendukung penulis dalam penyusunan skripsi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna penulis berharap adanya kritik dan saran dari semua pembaca untuk perbaikan dan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, Maret 2019

Priyanka Melitiana Keliat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
SURAT PERNYATAAN.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori.....	10
1. Definisi Human Resources Department.....	10

2. Definisi Sumber Daya Manusia.....	13
3. Definisi Kualitas Kerja.....	14
4. Faktor Kualitas Kerja.....	15
5. Definisi Kinerja Karyawan.....	18
6. Dimensi dan Indikator Kinerja.....	19
7. Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja.....	22
8. Indikator Kualitas Kerja.....	31
B. Kerangka Pemikiran.....	33
C. Penelitian Terdahulu.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	39
B. Lokasi dan Waktu.....	39
C. Teknik Cuplikan.....	39
D. Sumber Data.....	40
1. Data Primer.....	40
2. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
F. Keabsahan Data.....	43
G. Metode Analisis Data.....	44
1. Pengumpulan Data.....	45
2. Reduksi Data.....	45
3. Penyajian Data.....	45
4. Penarik Kesimpulan.....	45

H. Alur Penelitian.....	46
I. Jadwal Penelitian.....	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	50
1. Sejarah Hyatt Hotel Cooperation.....	50
2. Profil Hyatt Regency Yogyakarta.....	51
3. Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	52
4. Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	53
5. Visi Misi Hyatt Regency Yogyakarta.....	54
6. Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta.....	55
7. Tipe Kamar Hyatt Regency Yogyakarta.....	64
B. Hasil Penelitian.....	69
1. Standar Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.....	69
2. Kondisi Kinerja Karyawan Hyatt Regency Yogyakarta.....	74
3. Upaya Mempertahankan dan Meningkatkan Kinerja Karyawa.....	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1	: Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	48
Tabel 4.1	: Tipe dan Harga Kamar Hyatt Regency Yogyakarta.....	65
Tabel 4.2	: Hasil Kuesioner Kualitas Kinerja Karyawan.....	84
Tabel 4.3	: Hasil Kuesioner Kuantitas Kinerja Karyawan.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	: Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1	: Hyatt Regency Yogyakarta	52
Gambar 4.2	: Peta Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	52
Gambar 4.3	: Logo Hyatt Regency Yogyakarta.....	53
Gambar 4.4	: Regency Club Hyatt Regency Yogyakarta.....	55
Gambar 4.5	: Kemangi Bistro HyattRegencyYogyakarta.....	57
Gambar 4.6	: Paseban Lounge Hyatt Regency Yogyakarta.....	58
Gambar 4.7	: Panorama Teras Hyatt Regency Yogyakarta.....	59
Gambar 4.8	: Bogey’s Teras Hyatt Regency Yogyakarta.....	60
Gambar 4.9	: Meeting Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	61
Gambar 4.10	: Golf Course Hyatt Regency Yogyakarta.....	63
Gambar 4.11	: Kolam Renang Hyatt Regency Yogyakarta.....	64
Gambar 4.12	: Presiden Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	66
Gambar 4.13	: Executive Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	66
Gambar 4.14	: Junior Suite Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	66
Gambar 4.15	: Regency Club Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	68
Gambar 4.16	: Garden View Room Hyatt Regency Yogyakarta.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta
- Lampiran 6 Dokumentasi Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7 Catatan Bimbingan Skripsi

ABSTRAK

Hotel salah satu perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan terhadap tamu. Berkembangnya usaha industri hotel saat ini membuat pihak manajemen berantusias untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas di hotel. Sumber daya manusia berperan sebagai pengendali operasional sebuah hotel yang dapat menentukan kualitas pelayanan. Salah satu hal yang dapat meningkatkan produktivitas penjualan dan pelayanan terhadap tamu ialah kualitas kinerja karyawan yang baik. Membahas mengenai kinerja karyawan *human resources department* di Hyatt Regency Yogyakarta memiliki beberapa informasi mengenai upaya agar seluruh karyawan memiliki kualitas kinerja yang memuaskan. Memandang hal tersebut penulis tertarik menyusun penelitian berjudul “Kajian Analisis Upaya *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta”.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menganalisa hasil observasi, dokumentasi, wawancara, dan kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis dengan reduksi, disajikan dalam bentuk deskriptif kemudian ditarik kesimpulan. Narasumber dalam penelitian ini adalah *director of human resources department* Hyatt Regency Yogyakarta. Serta penulis melakukan pengecekan dari hasil kuesioner yang disebar kepada 20 karyawan yang bekerja di Hyatt Regency Yogyakarta.

Dari hasil wawancara dan observasi diketahui bahwa upaya dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan adanya motivasi yang diberikan kepada karyawan, seperti menumbuhkan rasa bangga terhadap pekerja di dalam diri karyawan kemudian menerapkan kedisiplinan contohnya karyawan mampu memahami pekerjaan tanpa diawasi oleh atasan, adanya pelatihan dan pengembangan, seperti *skill training* dan *general training*, meningkatkan kompetensi karyawan yakni memberikan wadah atau ruang untuk karyawan mengeluarkan potensi diri bukan dalam bekerja tetapi kemampuan bakat, dan melakukan evaluasi kinerja dilakukan setiap dua bulan sekali, enam bulan sekali, bahkan setahun sekali.

Kata kunci : Kualitas, kinerja, *human resources department*.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini,

Nama : Priyanka Melitiana Keliat

NIM : 315100838

Program Studi : DIV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Kajian Analisis Upaya Human Resources Department
Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di
Hyatt Regency Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Maret 2019

Priyanka Melitiana Keliat

NIM. 315100838

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Secara umum bahwa pariwisata Indonesia saat ini menunjukkan perkembangan yang semakin meningkat. Apalagi pemerintah menetapkan bahwa pariwisata sebagai sarana pembangunan yang dapat menjadi penghasil devisa nomor dua setelah minyak dan gas bumi. Sebagai salah satu unsur di dalam pariwisata bahwa perhotelan menjadi salah satu tulang punggung yang mendukung pembangunan sektor pariwisata. Adanya perkembangan yang cukup pesat dalam industri kepariwisataan saat ini, dapat dilihat dari munculnya tempat-tempat penginapan hampir di setiap kota dan daerah, yang berusaha untuk mengimbangi dan memenuhi kebutuhan pengunjung akan sarana akomodasi yang juga semakin meningkat. Pada dasarnya ada tiga indikator di industri perhotelan yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui kesuksesan dalam mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata. Ketiga indikator tersebut adalah jumlah wisatawan, lama tinggal wisatawan, dan tingkat hunian hotel.

Menurut Sulastiyono (2011:5) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan, dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Hotel juga salah satu

perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan terhadap *customer*. Namun dengan adanya persaingan yang ketat dalam dunia usaha terutama perebutan target pasar maka dibutuhkan lebih dari sekedar pelayanan yang terbaik. Berkembangnya usaha industri hotel pada saat ini membuat pihak manajemen hotel berbondong – bondong untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas di hotel. Jasa pelayanan yang berkualitas tersebut, dilihat dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh sebuah hotel.

Sumber Daya Manusia (*SDM*) dalam sebuah perusahaan hotel merupakan salah satu hal yang penting. Tanpa *SDM* tentunya hotel tidak akan mencapai tingkat penjualan yang memuaskan dan tidak memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Menurut Brian Becker dalam Sudarmanto (2009:6) bahwa pengukuran kinerja sumber daya manusia yang efektif memiliki dua tujuan, yaitu menjadi panduan dalam membuat keputusan dalam organisasi, dan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi kinerja. Dalam pemeliharaan dan pengelolaan sumber daya manusia sendiri tentu harus mendapat perhatian yang lebih. Salah satu *department* di hotel yang bertanggung jawab menangani sumber daya manusia dan ruang lingkup karyawan untuk dapat menunjang aktivitas pelayanan di hotel yaitu *Human Resources Department*.

Menurut teori Sulastiyono (2011:63 – 186) mengenai beberapa *department* di hotel *human resource department* salah satu *department* yang berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya

manusia yang ada di lingkungan hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan. Selain itu *human resource department* melakukan beberapa tugas mulai dari tugas perencanaan yang sering disebut perencanaan *SDM*, rekrutmen sering disebut penyeleksian, pengembangan sering disebut pelatihan dan pengembangan, manajemen kinerja sering disebut *performance management*, gaji sering disebut kompensasi dan *benefit* dan menumbuhkan hubungan kerja yang sering disebut sebagai hubungan Industri. Selain melakukan penyeleksian terhadap tenaga kerja, *HRD* juga meningkatkan kualitas kinerja karyawan di hotel. Sebagai pengendali kegiatan perusahaan dalam kebutuhan karyawan *Human Resources Department* tentunya dapat memberikan beberapa upaya dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Jika perusahaan tidak memiliki *SDM* yang memadai, maka perusahaan tersebut tidak akan bisa berkembang dengan baik. Persaingan yang ketat akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan, agar produk yang dihasilkan bisa bersaing di pasaran. Selain itu manajemen hotel yang baik perlu mengetahui dan memenuhi kebutuhan setiap karyawannya, sehingga karyawan bisa bekerja dengan maksimal.

Meningkatkan kualitas kinerja karyawan di sebuah hotel tentunya akan mendorong peningkatan produktifitas dan faktor-faktor lain dari seluruh aktifitas pelayanan di hotel. Menurut Goetsch dan Davis (1994) yang dikutip

oleh Tjiptono (2012:152) kualitas dapat diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen. Selain kualitas, kinerja seseorang merupakan ukuran sejauh mana keberhasilan seseorang dalam melakukan tugas pekerjaannya. Menurut pandangan Henry Simamira dalam Mangkunegara (2010) kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor individual yang terdiri dari kemampuan, keahlian, latar belakang, dan demografi, kemudian faktor psikologis terdiri dari persepsi attitude (*sikap*), personality, pembelajaran, motivasi, dan faktor yang terakhir menurut Mangkunegara (2010: 14) bahwa faktor organisasi terdiri dari sumber daya, kepemimpinan, pengkargaan, struktur *job design*.

Kualitas kinerja karyawan tidak akan optimal apabila hanya mengandalkan peralatan yang tersedia. Harusnya diingat bahwa dalam sebuah hotel, organisasi, aspek manusia yang berkemampuan, berketampilan, bertanggung jawab sebagai karyawan merupakan suatu asset yang memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu di hotel yang sangat berharga bagi kelangsungan hidup di hotel. Malayu S P Hasibuan dalam Yani (2012: 118) mengemukakan bahwa penilaian kinerja adalah menilai rasio dengan standar kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan setiap karyawan.

Karyawan dengan kualitas kerja yang baik maka dapat dipertanggung jawabkan mampu menyelesaikan segala hal, dengan mengingat apa yang dia hasilkan dan dikerjakan. Dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja karyawan pihak *HRD* perlu memperhatikan hal – hal seperti memberikan motivasi, menerapkan kedisiplinan, mengadakan pelatihan, meningkatkan kompetensi karyawan, melakukan evaluasi kinerja. Beberapa hal tersebut dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Adanya motivasi yang baik akan mendorong karyawan tersebut untuk lebih bersemangat dalam menjalankan pekerjaannya. Hasibuan (2012:141) berpendapat bahwa motivasi mempersoalkan bagaimana caranya mengarahkan daya dan potensi bawahan, agar mau bekerja sama secara produktif berhasil mencapai dan mewujudkan tujuan yang telah ditentukan. Begitu juga menurut Widodo (2015:82) pelatihan merupakan serangkaian aktivitas individu dalam meningkatkan keahlian dan pengetahuan secara sistematis sehingga mampu memiliki kinerja yang profesional di bidangnya. Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standart. *HRD* juga perlu menerapkan kedisiplin kepada karyawan dalam bekerja.

Kedisiplinan menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat, dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik Hasibuan (2012: 198). Sebuah hotel yang baik tentunya akan memperhatikan kedisiplinan karyawan

agar terpeliharanya tata tertib dan kelancaran operasional di sebuah hotel. Karyawan yang berkualitas tentunya menjadi unsur penting dalam sebuah hotel, dan akan terlihat dalam pelayanannya yang diberikan kepada tamu. Tidak hanya kedisiplinan, motivasi, dan pelatihan tetapi kompetensi karyawan juga hal yang penting dalam meningkatkan kualitas karyawan. Menurut praktisi manajemen sumber daya manusia, kompetensi merupakan deskripsi dari karakteristik seseorang. Kompetensi merujuk pada pendekatan perilaku. Perilaku tertentu dijadikan parameter untuk mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif. Menurut Spencer (1993) yang dimuat dalam Sudarmanto (2009: 58) menyebutkan komponen kompetensi adalah dorongan, sifat, konsep diri, dan *skill*.

Suatu proses kinerja, apabila telah selesai dilaksanakan akan memberikan hasil kinerja atau prestasi kerja. Suatu proses kinerja dapat dikatakan selesai apabila telah mencapai target yang ditentukan atau ditetapkan sebelumnya. Adapun evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja atau prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim, atau individu. Evaluasi dapat menjadi cara meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas kinerja karyawan merupakan sebuah tolak ukur yang dilakukan oleh hotel dalam melakukan penilaian terhadap kemampuan karyawan. Karena sumber daya manusia merupakan salah satu

faktor penting terutama dalam memberikan pelayanan di sebuah hotel. Pelayanan yang baik dan memuaskan dilihat dari kualitas kinerja karyawan di sebuah hotel. Oleh karena itu kualitas kinerja karyawan yang rendah dapat membuat operasional produktivitas menurun. Jika kualitas kinerja karyawan tinggi maka hal tersebut dapat meningkatkan produktivitas pelayanan di hotel. Pentingnya sebuah hotel mengadakan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan karena karyawan di hotel bekerja untuk melayani tamu sehingga tamu merasa puas dan senang. Selain itu juga dengan meningkatkan kualitas kinerja karyawan maka pengalaman kerja karyawan juga bertambah, dan pihak manajemen di hotel dapat mengembangkan kemampuan karyawan dalam bekerja. Karena sumber daya manusia berperan sebagai pengendali operasionalnya sebuah hotel. Jika hotel tidak memiliki sumber daya manusia yang memadai maka hotel tidak akan bisa berkembang dengan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan latar belakang diatas, mengingat pentingnya upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di hotel, maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul **“Kajian Analisis Upaya *Human Resources Department* dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.”**

B. Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, maka masalah yang dapat

dirumuskan adalah Bagaimana upaya *Human Resources Department* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta?

B. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan yaitu Untuk mengetahui informasi mengenai upaya *Human Resources Department* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Bagi STP AMPTA Yogyakarta
 - a. Sebagai bahan acuan referensi mahasiswa/i khususnya prodi Pengelolaan Hotel agar dapat digunakan sebagai acuan penelitian dibidang yang sejenis.
 - b. Sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut, mempunyai pandangan yang lebih luas tentang Analisis upaya *Human Resources Department* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.
2. Bagi Penulis
 - a. Sebagai sarana latihan menuangkan ide, gagasan, atau pikiran kedalam bentuk tulisan

- b. Mengetahui upaya human resource department dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan
- c. Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di bangku kuliah dan melatih berfikir obyektif dengan kepekaan sosial yang tinggi.

3. Bagi Lokasi Penelitian

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan masukan bagi hotel khususnya *human resources department* dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi atau saran dan pertimbangan dalam mengupayakan kualitas kinerja karyawan.