

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN EMPLOYEE RELATION DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN HOTEL THE BELLEZZA SUITES PERMATA HIJAU
JAKARTA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan



DISUSUN OLEH :

NUR AZIZAH

19070039

PROGRAM STUDI SARJANA PENGELOLAAN

PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

2023

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN EMPLOYEE RELATION DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN HOTEL THE BELLEZZA SUITES PERMATA HIJAU
JAKARTA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan



DISUSUN OLEH :

NUR AZIZAH

19070039

PROGRAM STUDI SARJANA PENGELOLAAN

PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF

2023

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Peran Employee Relation Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta
Penulis : Nur Azizah
NIM : 19070039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada hari Selasa, 11 Juli 2023.

Disahkan oleh:
Ketua Penguji,

Fristi Bellia Annishia, S.KM., M.Par., M.M.
198809082022032008

Anggota 1

Lu'luwatin Rosdiana Aprilia, S.Pd., M.M.Par

NIP. 199104252022032012

Anggota 2

Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP. 198804112020121008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Pariwisata

Anindita Budi Astuti S.E, MM

NIP. 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Peran Employee Relation Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta

Penulis : Nur Azizah

NIM : 19070039

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 10 Juli 2023.

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP. 198804112020121008

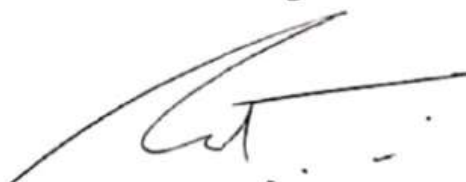


Akhmad Guntawan S.S., M.Pd

NIDN 0019057301

Mengetahui,

Koodinator Program Studi



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.

NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Azizah
NIM : 19070039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019 – 2023

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

“Peran Employee Relation Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta”

adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme. Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023

Yang menyatakan,



Nur Azizah

NIM 19070039

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Azizah
NIM : 19070039
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019 – 2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul

“Peran Employee Relation Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Juli 2023

Yang menyatakan,



METERAI
TEMPEL
70307AKY519863584

Nur Azizah

NIM 19070039

ABSTRAK

Employee relation menjadi salah satu hal yang memiliki peran dalam meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan yang dimana penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran aspek-aspek dari *employee relation* dalam meningkatkan kinerja karyawan di Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Employee relation* dan variabel dependen adalah kinerja karyawan. *Employee Relation* merupakan komunikasi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya, membangun suatu *relation* membutuhkan suatu kesepakatan antar karyawan, namun masih ada beberapa karyawan yang masih belum bisa menerima pendapat karyawan lainnya yang membutuhkan aspek untuk mengatasi hal tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan analisis deskriptif dan distribusi frekuensi, sampel yang digunakan ialah karyawan Hotel The Bellezza yang sudah bekerja selama 1 tahun. Hasil penelitian ini adalah adanya peran *employee Relation* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta. Aspek yang paling berperan penting ialah Penghargaan hasil kerja dimana dengan aspek yang paling banyak dipilih oleh responden.

Kata Kunci : *Employee Relation*, Kinerja karyawan, Penghargaan Hasil Kerja

ABSTRACT

Employee relations is one of the things that has a role in improving employee performance in a company where this research was conducted on employees of The Bellezza Suites Permata Hijau Hotel Jakarta. This study aims to determine how the role of aspects of employee relations in improving employee performance at The Bellezza Suites Permata Hijau Hotel Jakarta. The independent variable in this study is employee relations and the dependent variable is employee performance. Employee Relations is a communication between one employee and another employee, building a relationship requires an agreement between employees, but there are still some employees who still cannot accept the opinions of other employees who need aspects to overcome this. The research method used is a qualitative method with descriptive analysis and frequency distribution, the sample used is employees of The Bellezza Hotel who have worked for 1 year. The results of this study are the role of employee relations in improving the performance of employees of The Bellezza Suites Permata Hijau Hotel Jakarta. The aspect that plays the most important role is the work award which is the aspect most chosen by respondents.

Key : *employee Relations, employee performance, reward*

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis menyusun TA Berjudul “Peran *Employee Relation* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta


Laporan TA ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Dr. Tipri Rose Kartika, M.M., Selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Nova darmanto, S.Sos., M,Si, Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Anindita Budi Astuti, S.E.,MM., Selaku Ketua Jurusan Pariwisata.
4. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
5. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par, Selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
6. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I
7. Akhmad Guntawan S.S., M.Pd selaku dosen pembimbing II
8. Para dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama penulis menempuh pendidikan di sini.
9. Kepada Hotel The Bellezza Suites Permata Hijau Jakarta yang telah memberikan izin dalam melakukan penelitian
10. Keluarga terutama Alm. Ayah dan Ibu, yang sangat mendukung dan memberikan motivasi.
11. Serta Teman-teman yang selalu menyemangati penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh sebab itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk laporan ini.

Jakarta, 10 Juli 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Azizah' with a stylized flourish at the end.

Nur Azizah

NIM 19070039

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	5
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Teori	7
1. Employee Relation	7
2. Kinerja Karyawan.....	14
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	20
C. Kerangka Berpikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis atau Desain Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	27
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV	32

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. HASIL PENELITIAN.....	32
1. The Bellezza Suites Permata Hijau	32
2. Karakteristik Responden	32
3. Statistif Deskriptif	34
B. PEMBAHASAN	52
C. KETERBATASAN PENELITIAN.....	58
BAB V.....	59
PENUTUP.....	59
A. SIMPULAN	59
B. IMPLIKASI	60
C. SARAN	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 2 Skala Likert	30
Tabel 3 Karakteristik Responden	33
Tabel 4 Karakteristik responden berdasarkan masa kerja dan ikatan kerja	33
Tabel 5 Kriteria Skor Variabel Penelitian	34
Tabel 6 Deskriptif Kualitas	36
Tabel 7 Deskriptif Kualitas	37
Tabel 8 Deskriptif Kuantitas	39
Tabel 9 Deskriptif Kuantitas	40
Tabel 10 Deskriptif Ketepatan Waktu.....	42
Tabel 11 Deskriptif Ketepatan Waktu.....	43
Tabel 12 Deskriptif efektivitas.....	45
Tabel 13 Deskriptif Efektivitas	46
Tabel 14 Deskriptif Kemandirian	48
Tabel 15 Deskriptif Kemandirian	49
Tabel 16 Deskriptif Komitmen Kerja	51
Tabel 17 Deskriptif Komitmen Kerja	52
Tabel 18 Variabel X.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kualitas Penghargaan Hasil Kerja.....	35
Gambar 2 Kualitas Perlakuan yang adil.....	35
Gambar 3 Kualitas Ketenangan dalam bekerja.....	36
Gambar 4 Kuantitas Penyalur Perasaan.....	38
Gambar 5 Kuantitas Ketenangan dalam bekerja.....	38
Gambar 6 Kuantitas Perlakuan yang adil.....	39
Gambar 7 Ketepatan Waktu Ketenangan dalam Bekerja.....	41
Gambar 8 Ketepatan Waktu Penghargaan Hasil Kerja.....	41
Gambar 9 Ketepatan waktu Penyalur Perasaan.....	42
Gambar 10 Efektivitas Penghargaan Hasil Kerja.....	44
Gambar 11 Efektivitas Penyalur Perasaan.....	44
Gambar 12 Efektivitas Ketenangan Dalam Bekerja.....	45
Gambar 13 Kemandirian Penghargaan Hasil Kerja.....	47
Gambar 14 Kemandirian Penyalur Perasaan.....	47
Gambar 15 Kemandirian Perasaan Diakui.....	48
Gambar 16 Komitmen Kerja Upah yang Cukup.....	50
Gambar 17 Komitmen Kerja Penghargaan Hasil Kerja.....	50
Gambar 18 Komitmen Kerja Perlakuan yang adil.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata.....	65
Lampiran 2 Salinan Lembar Pembimbingan TA dan Lembar Penilaian	66
Lampiran 3 Dokumentasi Uji Proposal TA	70
Lampiran 4 Dokumen Pendukung Penyusunan TA.....	75
Lampiran 5 Dokumentasi Foto Kegiatan Terkait TA	84