

SKRIPSI  
PENGARUH PERAN *HUMAN RESOURCES DEPARTEMENT* TERHADAP  
KUALITAS KERJA KARYAWAN CENTURY PARK HOTEL JAKARTA

Diajukan sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan



Disusun oleh:

Ria Amelia

NIM : 19070045

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF  
JAKARTA  
2023

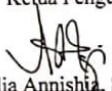
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Peran *Human Resources Department*  
Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Century Park  
Hotel Jakarta

Penulis : Ria Amelia  
NIM : 19070045  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata

Skripsi ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Skripsi di  
kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada 11 Juli 2023.

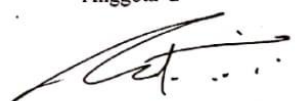
Disahkan oleh:  
Ketua Penguji,

  
Fristi Bellia Annishta, S.KM., M.Par  
NIP. 198809082022032008

Anggota 1

  
Muhammad Ridwan, S.Ikom., M.M  
NIP. 198603272019031013

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 : Pengaruh Peran human Resources Terhadap Kualitas  
Kerja Karyawan Century Park Hotel Jakarta

Penulis : Ria Amelia

NIM : 19070045

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.

Ditandatangani di Jakarta, 7 Juli 2023.

Pembimbing 1



Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par.  
NIP. 198804112020121008

Pembimbing 2



Dr. Atiek Rohmiyati, M.Pd  
NIP. 196204291985012001

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 : Ria Amelia  
NIM : 19070045  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2019

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul: Pengaruh Peran *Human Resources Department* Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Century Park Hotel 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, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ria Amelia

NIM 19070045

## PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Ria Amelia  
NIM : 19070045  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2019

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalty-FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Peran *Human Resources Department* Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Century Park Hotel Jakarta beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalih media/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, 7 Juli 2023

Yang menyatakan,



Ria Amelia  
NIM 19070045

**THE INFLUENCE OF THE ROLE OF THE HUMAN RESOURCES  
DEPARTMENT ON THE QUALITY OF WORK OF CENTURY PARK  
HOTEL JAKARTA EMPLOYEES**

By:  
Ria Amelia

**ABSTRACT**

The Human Resources Department is a division whose job is to manage employees. every company definitely has a human resources division to manage its employees starting from recruiting, providing training, managing performance evaluations, formulating regulations or SOP, managing payroll and others but the Human Resources Department also has other programs to improve the quality of employee work. The purpose of this research is to find out how much influence the role of the Human Resources Department has to improve the work quality of employees, as long as researchers carry out industrial practices at the Century Park Hotel Jakarta and identify not a few employees whose quality does not meet all the criteria, therefore the researcher wants to do more research. how much influence does the role of the Human Resources Department have on the quality of employee work. The method used in this study is quantitative using descriptive data analysis techniques, correlation and simple linear regression. The researcher found that the human resources department at Century Park Hotel has fulfilled the requirements as the Human Resources Department.

Keyword : *Human Resources*, Quality of work

**PENGARUH PERAN HUMAN RESOURCES DEPARTMENT  
TERHADAP KUALITAS KERJA KARYAWAN CENTURY PARK  
HOTEL JAKARTA**

**ABSTRAK**

*Human Resources Department* merupakan sebuah divisi yang bertugas untuk mengelola karyawan. setiap perusahaan pasti memiliki divisi sumber daya manusia untuk mengelola karyawannya mulai dari perekrutan, menyediakan pelatihan, mengelola evaluasi kinerja, merumuskan peraturan atau SOP, mengurus payroll dan lainnya namun *Human Resources Department* juga memiliki program-program lainnya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh peran *Human Resources Department* untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, selama peneliti melakukan praktik industri di century park hotel jakarta dan mengidentifikasi tidak sedikit terdapat beberapa karyawan yang kualitas nya belum memenuhi seluruh kriteria maka dari itu peneliti ingin meneliti lebih jauh seberapa pengaruh peran *Human Resources Department* terhadap kualitas kerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif, korelasi dan regresi linear sederhana. Peneliti menemukan bahwa human resources department century park hotel telah memenuhi syarat sebagai Human Resources Department.

Kata Kunci : *Human Resources*, Kualitas kerja

## PRAKATA

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tujuan penulisan skripsi adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam tugas akhir ini, penulis berperan sebagai peneliti dalam pembuatan skripsi dengan judul “Pengaruh Peran *Human Resources Department* Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Century Park Hotel Jakarta”

Skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada disekitar penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Ibu dan Ayah penulis, yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan berupa moril maupun materil.
3. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
4. Nova Darmanto, S.Sos,M.Si., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
5. Anindita Budi Astuti, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
6. Mariah Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
8. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan

9. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i selama penulis menempuh pendidikan disini.
10. Sahabat Terbaik Penulis, Nadira, Fitri, Indina, Diah, Rara, Faqih, Fathan, yang telah memberikan semangat dan doa.
11. Park Chanyeol beserta seluruh member EXO yang secara tidak langsung menghibur dan memberikan semangat dan tekad kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah bertanya “kapan sidang?”, “kapan wisuda?”, “kapan nyusul?”, dan lain sejenisnya.
13. Teman-teman seperjuangan di Politeknik Negeri Media Kreatif, terutama dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan angkatan 2019 yang selalu berbagi ilmu.
14. Teman-teman organisasi Majelis Permusyawaratan Mahasiswa Regenerasi 2021 yang selalu mendukung penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karenanya, penulis berharap akan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi khalayak umum.

Jakarta, 24/02/2023

Penulis,



Ria Amelia

NIM. 19070045



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
ABSTRACT .....	vi
PRAKATA .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A.LatarBelakang .....	1
B.IdentifikasiMasalah.....	3
C.BatasanMasalah .....	4
D.RumusanMasalah.....	4
E.TujuanPenelitian .....	4
F.ManfaatPenelitian.....	4
C.HasilPenelitianYangRelevan .....	12
D.KerangkaBerpikir .....	17
E.HipotesisPertanyaanPenelitian .....	17
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN .....	18
A.JenisPenelitian .....	18
B.TempatdanWaktuPenelitian .....	18
C.PopulasidanSamplePenelitian .....	20
D.DefinisiOperasionalVariabel .....	22
E.TeknikdanInstrumenPengambilanData.....	29
F.UjiValiditasdanRealibilitasInstrumen.....	31
G.TeknikAnalisisData.....	32

<b>BAB IV .....</b>	<b>35</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
<b>A.HasilUjiIntrumen .....</b>	<b>35</b>
<b>B.Hasildatayangdiperolehdarikuesioner .....</b>	<b>37</b>
<b>C.Hasilobservasidanwawancara .....</b>	<b>42</b>
<b>D.Pembahasan .....</b>	<b>42</b>
<b>E.KeterbatasanPenelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>50</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
<b>A.Kesimpulan .....</b>	<b>50</b>
<b>B.Implikasi.....</b>	<b>52</b>
<b>C.Saran.....</b>	<b>52</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Hasil Penelitian Yang Relevan .....</b>	<b>12</b>
<b>Tabel 2. Instrumen Pernyataan Kuesioner Penelitian “ Pengaruh Peran Human Resources Departement Terhadap Kualitas Kerja Karyawan Century Park Hotel Jakarta ” .....</b>	<b>21</b>
<b>Tabel 3. Pemberian Bobot Skor Skala Likert .....</b>	<b>29</b>
<b>Tabel 4 Tafsiran nilai rata-rata .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabel 9. Karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabel 10. Karakteristik berdasarkan Departement .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabel 11. Karakteristik berdasarkan Lama bekerja.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 12. Descriptive Statistics .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 13. Descriptive Statistics .....</b>	<b>40</b>
<b>Tabel 14. Hasil Uji Normalitas.....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 15. Hasil Uji Korelasi .....</b>	<b>42</b>
<b>Tabel 16. Hasil Uji Linear Sederhana .....</b>	<b>43</b>
<b>Tabel 17. Model Summary .....</b>	<b>43</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. Century Park Hotel Jakarta .....</b>	<b>19</b>
<b>Gambar 2. Wawancara dengan karyawan department FO .....</b>	<b>46</b>
<b>Gambar 3. Wawancara dengan karyawan department Sales &amp; Marketing. .....</b>	<b>47</b>
<b>Gambar 4. Wawancara dengan karyawan department Accounting .....</b>	<b>48</b>

## LAMPIRAN

<b>Lampiran 1. Biodata Mahasiswa .....</b>	<b>65</b>
<b>Lampiran 2.Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....</b>	<b>66</b>
<b>Lampiran 3.Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....</b>	<b>67</b>
<b>Lampiran 4.Lembar Penilaian.....</b>	<b>68</b>
<b>Lampiran 5.Surat Izin Penelitian .....</b>	<b>69</b>
<b>Lampiran 6.Hasil Kuesioner .....</b>	<b>7</b>