

ABSTRAK

SALMIADI. 2024. Peran *Human Resources Department* (HRD) dalam Mewujudkan Pelayanan yang Baik bagi Para Staf di Hotel Lexis Hibiscus Malaysia. Tugas Akhir. Politeknik Pariwisata Lombok. Pembimbing: Dr. Ali Muhtasom, S.sos., MM., CHCM., CHE & Saiful Fahmi, S.M., M.M.

Tugas Akhir ini berjudul “ Peran *Human Resources Department* (HRD) dalam Mewujudkan Pelayanan yang Baik bagi Para Staf di Hotel Lexis Hibiscus Malaysia”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta memberikan pemahaman terkait peran *Human Resources Department* (HRD) dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi para staf kepada tamu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sumber data dan teknik pengumpulan data. Sumber data yang digunakan yakni, data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data meliputi, observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peran HRD dalam mewujudkan pelayanan yang baik bagi para staf. Penelitian ini mengidentifikasi bagaimana peran masing-masing bagian di HRD dalam mewujudkan pelayan baik yang diberikan para staf kepada tamu. Terkait tugas dan tanggung jawab setiap bagian di HRD, pelatihan yang diberikan, kompensasi, dll.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap bagian di HRD memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan operasional hotel dikarenakan masing-masing bagian tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab terkait kebutuhan manajemen, kebutuhan staf, pelatihan karyawan, dll. Sehingga para staf melakukan pekerjaannya secara efisien dan memuaskan bagi tamu hotel.

Kata Kunci : Hotel Lexis Hibiscus Malaysia, *Human Resources Department* (HRD), Peran, Pelayanan.

ABSTRACT

SALMIADI. 2024. *The Role of the Human Resources Department (HRD) in Providing Good Service for Staff at the Lexis Hibiscus Hotel Malaysia.* Thesis. Lombok Tourism Polytechnic. Supervisor: Dr. Ali Muhtasom, S.sos., MM., CHCM., CHE & Saiful Fahmi, S.M., M.M.

This final assignment is entitled "The Role of the Human Resources Department (HRD) in Providing Good Service for Staff at the Lexis Hibiscus Hotel Malaysia". This research aims to find out and provide an understanding regarding the role of the Human Resources Department (HRD) in providing good service for staff to guests.

The method used in this research is a qualitative approach. Data sources and data collection techniques. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques include observation, interviews and documentation.

Based on research results regarding the role of HRD in realizing good service for staff. This research identifies the role of each section in HRD in realizing good service provided by staff to guests. Regarding the duties and responsibilities of each section in HRD, training provided, compensation, etc.

The results of this research show that each section in HRD has a very important role in improving hotel operations because each section has duties and responsibilities related to management needs, staff needs, employee training, etc. So that the staff does their work efficiently and satisfies hotel guests.

Keywords: Lexis Hibiscus Hotel Malaysia, Human Resources Department (HRD), Role, Service.