

**PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM MENINGKATKAN AKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG  
(STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*, *F&B KITCHEN*,  
*F&B SERVICE* DAN *HOUSE KEEPING*)**



**LAPORAN AKHIR**

**Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:  
Nanda Widya Pratama  
NPM 061430600492**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2017**

**PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM MENINGKATKAN AKTIVITAS  
KERJA KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG  
(STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*, *F&B KITCHEN*,  
*F&B SERVICE* DAN *HOUSE KEEPING*)**



**Dibuat Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan  
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Disusun Oleh:  
Nanda Widya Pratama  
NPM 061430600492**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I,**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP 197208182003121002**

**Pembimbing II,**

**Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., MM  
NIP 196003271990032001**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Administrasi Niaga**

**A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.  
NIP 196008061989101001**



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nanda Widya Pratama  
NIM : 061430600492  
Jurusan/Program Studi: Administrasi / DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM  
MENINGKATKAN AKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA  
(Studi kasus pada departemen *Front office, F&b kitchen,*  
*F&b service dan House keeping*)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan ini saya buat dengan judul diatas tersebut beserta isinya merupakan penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir Milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 2017

Yang membuat pernyataan,



Nanda Widya Pratama  
NPM 061430600492

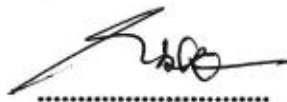
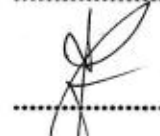

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Nanda Widya Pratama  
NIM : 061430600492  
Jurusan/Program Studi: Administrasi Bisnis/ DIII Administrasi Bisnis  
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM  
MENINGKATKAN AKTIVITAS KERJA  
KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA  
(Studi kasus pada departemen *Front office, F&b kitchen,*  
*F&b service* dan *House keeping*).

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan Dinyatakan **LULUS**

**Pada Hari: Jum'at**  
**Tanggal: 4 Agustus 2017**

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Munparidi, S.E., M.Si</u>	 .....	4 Agustus 2017
2	<u>Rini, S.E., M.AB</u>	 .....	4 Agustus 2017
3	<u>L. Suhairi, S.E., M.Si</u>	 .....	4 Agustus 2017

***Motto:***

*"Waktu dan tenaga yang telah dihabiskan untuk belajar, pasti akan selalu melahirkan sesuatu yang berguna untuk kehidupan. Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk masa depan" (Penulis).*

*Kupersembahkan kepada:*

- *Untuk kedua orang tua yang tercinta dan keluarga tersayang.*
- *Dosen dan Almamater.*
- *PD Hotel Swarna Dwipa*
- *Teman dan sahabat seperjuangan.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT zat maha sempurna yang maha pengasih lagi maha penyayang. Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan puji syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul PERANAN *JOB DESCRIPTION* DALAM MENINGKATKAN AKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI PD HOTEL SWARNA DWIPA PALEMBANG (Studi kasus pada departemen *Front office, F&b kitchen, F&b service* dan *House keeping*) tepat pada waktunya. Dalam penelitian ini *Job description* PD Hotel Swarna Dwipa memiliki peranan yang kuat dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawannya, sehingga aktivitas kerja akan terhambat jika tidak dilaksanakan berdasarkan *job description* yang ada.

Penulis sadar bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, namun laporan ini selesai dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak. Semoga budi baik dan bantuannya yang telah penulis terima mendapat balasan dari ALLAH SWT. Dan senantiasa melimpahkan taufik dan hidayah-Nya pada kita semua, Amin.

Palembang, Juli 2017

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) ini.

Pada Kesempatan ini pula, penulis dengan kerendahan hati menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan akhir ini, yaitu:

1. Bapak Dr. Ing Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaluddin Sayuti, S.E., Hum., Res.M. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., MM. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.
5. Ibu Gst. Ayu Oka Windarti, S.E., MM Selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir yang telah banyak membantu dalam penulisan laporan ini.
6. Bapak Augie yahya Bunyamin Selaku Direktur PD Hotel Swarna Dwipa Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di PD Hotel Swarna Dwipa Palembang.
7. Bapak Junaidi, S.Sos, selaku pimpinan departemen HRD PD Hotel Swarna Dwipa Palembang yang telah banyak membantu penulis dalam menjalani masa penelitian.
8. Bapak R.A Azhari, Selaku Manajer Departemen *Front Office* PD Hotel Swarna Dwipa Palembang yang telah membantu penulis dalam pelaksanaan penelitian ini.
9. Seluruh Staff karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang
10. Kepada semua Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah membantu dalam membekali ilmu semasa Perkuliahan.
11. Kepada Kedua Orang Tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa dan nasihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.

12. Kepada semua Teman-teman Kelas 6 NC (2014) yang telah membantu dengan memberikan semangat dalam pelaksanaan penelitian dan Pembuatan Laporan.
13. Dan semua pihak yang terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan, semoga semua bantuan yang diberikan secara moril dan material serta jerih payah yang telah diberikan dapat berguna dan memberi manfaat kepada penulis serta menjadi bantuan yang berkah dan akan mendapatkan pahala dan balasan dari Allah SWT.

Palembang, Juli 2017

Penulis



## ABSTRAK

Judul laporan akhir ini adalah Peranan *Job Description* Dalam Meningkatkan Aktivitas Kerja Karyawan Di Pd Hotel Swarna Dwipa Palembang (Studi Kasus Pada Departemen *Front Office, F&B Kitchen, F&B Service Dan House Keeping*). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui peranan dari *Job description* dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan PD Hotel Swarna Dwipa Palembang. Data yang digunakan adalah wawancara dan kuesioner. Metode yang digunakan adalah kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa *job description* yang ada di PD Hotel Swarna Dwipa belum sepenuhnya dijalankan dengan baik oleh karyawan PD Hotel Swarna Dwipa. Lalu, *Job description* yang ada di PD Hotel Swarna Dwipa memiliki peranan yang kuat dalam meningkatkan aktivitas kerja karyawan. Maka dari itu karyawan PD Hotel Swarna Dwipa seharusnya dapat menjalankan aktivitas kerjanya sesuai dengan *job description* yang ada di perusahaannya, lalu pihak manajemen PD Hotel Swarna Dwipa disarankan agar dapat memperhatikan Kedisiplinan para karyawannya untuk mengikuti prosedur yang ada dan tidak meninggalkan hal-hal penting yang terkait dengan prosedur.

**Keywords:** *Job description, The Employee's Work Activities*

## **ABSTRACT**

This final report entitled is The Role Of Job Description in increasing The Employee's Work Activities at PD Hotel Swarna Dwipa Palembang (Study case on the Front Office, F&B Kitchen, F&B Service and House Keeping department). The objectives of the study was to know The Role Of Job Description in increasing The Employee's Work Activities at PD Hotel Swarna Dwipa Palembang. The data were collected through interview and quetioner. The methods were used though qualitative and quantitative. Based on the findings, the writer have found that job description in PD Hotel Swarna Dwipa not thoroughly applied well by the employee's of PD Hotel Swarna dwipa. And than the writer concludes that job description have a good role in increasing the employee's work activities. The writter suggested that the employee's of PD Hotel Swarna Dwipa must do the work activities as same as job description in PD Hotel Swarna Dwipa and than PD Hotel swarna Dwipa management should pay an attention of the dicipline of the employee's for following the procedure and not leaving the important things related to the procedure.

**Keywords: Job description, The Employee's Work Activities**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Pemilihan Judul.....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis Dan Sumber Daya.....	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Populasi Dan Sampel.....	7
1.5.5 Metode Analisis Data.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>

2.1 Analisis Pekerjaan.....	11
2.1.1 Pengertian Analisis Pekerjaan.....	11
2.1.2 Tujuan Analisis Pekerjaan.....	13
2.1.3 Aspek Analisis Pekerjaan.....	13
2.2 Uraian Pekerjaan.....	15
2.2.1 Pengertian Uraian Pekerjaan.....	15
2.2.2 Tujuan Deskripsi Kerja.....	17
2.2.3 Manfaat Deskripsi Kerja.....	18
2.2.4 Muatan-Muatan Deskripsi Kerja.....	19
<b>BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	20
3.1.1 Pendirian.....	20
3.1.2 Kepemilikan.....	23
3.2 Visi Dan Misi.....	24
3.3 Tujuan Perusahaan.....	24
3.4 Struktur Organisasi.....	24
3.5 Pembagian Tugas.....	27
3.6 Produk Dan Fasilitas.....	35
3.6.1 Produk.....	35
3.6.2 Fasilitas.....	41
3.7 Profil Responden.....	46
3.8 Pelaksanaan <i>Job Description</i> Di Pd Hotel Swarna Dwipa.....	48
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
4.1 Pelaksanaan <i>Job Description</i> Di Pd Hotel Swarna Dwipa.....	53
4.2 Peranan Job Description Dalam Meningkatkan Aktivitas Kerja Karyawan Pd Hotel Swarna Dwipa.....	55
4.2.1 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	55
4.2.2 Perhitungan Persentase Interpretasi Skor.....	64
4.2.3 Hasil Analisis Data Dari Peranan Job Description Dalam Meningkatkan Aktivitas Kerja Di Pd Hotel Swarna Dwipa.....	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	86
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Skala likert .....	9
Tabel 1.2	Interpretasi Skor/Angka .....	10
Tabel 3.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin .....	47
Tabel 3.2	Data responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	47
Tabel 3.3	Data Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 3.4	Hasil wawancara dengan Manajer HRD PD Hotel Swarna Dwipa mengenai pelaksanaan <i>Job Description</i> di PD Hotel Swarna Dwipa Palembang .....	50
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Pemahaman <i>Job Description</i> .....	56
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Aktivitas Kerja .....	58
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Pemahaman <i>Job Description</i> (X) Dan Aktivitas Kerja Karyawan (Y)	
Tabel 4.4	Tanggapan Responden mengenai variabel peranan <i>job description</i> di PD Hotel Swarna Dwipa .....	61
Tabel 4.4.1	Tanggapan responden mengenai adanya <i>job description</i> di dalam perusahaan.....	62
Tabel 4.4.2	Tanggapan responden mengenai pemahaman tentang <i>job description</i> .....	63
Tabel 4.4.3	Tanggapan responden mengenai penjelasan <i>job description</i> ketika rekrutmen kerja .....	64
Tabel 4.4.4	Tanggapan responden mengenai kemampuan dalam menjelaskan <i>job description</i> .....	65
Tabel 4.4.5	Tanggapan responden mengenai adanya standar waktu yang diterapkan perusahaan dalam bekerja .....	66
Tabel 4.4.6	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> menjelaskan tanggung jawab bekerja.....	67
Tabel 4.4.7	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> menjelaskan petunjuk kerja .....	68

Tabel 4.4.8	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> membantu mengidentifikasi karakteristik pekerjaan .....	69
Tabel 4.4.9	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan .....	70
Tabel 4.4.10	Tanggapan responden mengenai Variabel aktivitas kerja di PD Hotel Swarna dwipa .....	71
Tabel 4.4.11	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> yang ada menghindari kebingungan dalam bekerja .....	73
Tabel 4.4.12	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> membuat karyawan memahami apa yang diharapkan oleh organisasi .....	74
Tabel 4.4.13	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> berperan dalam membantu aktivitas kerja diperusahaan .....	75
Tabel 4.4.14	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> menjelaskan untuk berkoordinasi dengan bagian lain .....	76
Tabel 4.4.15	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> memberikan standar objektif untuk pelaksanaan setiap pekerjaan .....	77
Tabel 4.4.16	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> mempercepat penyelesaian pekerjaan .....	78
Tabel 4.4.17	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> membuat karyawan terhindar dari kesalahan dalam bekerja .....	79
Tabel 4.4.18	Tanggapan responden mengenai <i>job description</i> membantu dalam menyelesaikan permasalahan mengenai pekerjaan.....	80
Tabel 4.4.19	Tanggapan mengenai <i>job description</i> merupakan panduan dalam bekerja.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Gambar Analisis Pekerjaan: Perangkat dasar manajemen sumber daya manusia.....	12
Gambar 3.1 Gambar PD Hotel Swarna Dwipa .....	21
Gambar 3.2 Foto Swarna Dwipa <i>Residence</i> .....	22
Gambar 3.3 Foto <i>Suite room</i> .....	35
Gambar 3.4 Foto Ruang <i>tamu suite room</i> .....	36
Gambar 3.5 Foto <i>Junior suite room</i> .....	36
Gambar 3.6 Foto <i>Junior suite room</i> .....	37
Gambar 3.7 Foto <i>Executive room</i> .....	37
Gambar 3.8 Foto <i>Superior room</i> .....	38
Gambar 3.9 Foto <i>Restoran</i> .....	39
Gambar 3.10 Foto <i>Caffe</i> .....	39
Gambar 3.11 Foto <i>Banquet resepsi</i> .....	40
Gambar 3.12 Foto <i>Banquet private party</i> .....	40
Gambar 3.13 Foto <i>meeting room</i> .....	41
Gambar 3.14 Foto <i>bath tub</i> .....	42
Gambar 3.15 Foto <i>Towel</i> .....	42
Gambar 3.16 Foto <i>Swimming pool</i> .....	44
Gambar 3.17 Foto <i>Fitness centre</i> .....	44
Gambar 3.18 Foto <i>Jogging track</i> .....	45
Gambar 3.19 Foto <i>KI Park</i> .....	48
Gambar 3.20 Foto <i>Business centre</i> .....	46
Gambar 3.21 Kartu Registrasi yang tidak diisi secara keseluruhan.....	48
Gambar 3.22 Resepsionis yang mengendalikan <i>telephone operator</i> .....	49
Gambar 3.23 <i>InnSystem</i> .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar surat izin pengambilan data
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar kesepakatan bimbingan laporan akhir pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar kesepakatan bimbingan laporan akhir pembimbing II
- Lampiran 6 Lembar Rekomendasi Ujial Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar kartu kunjungan mahasiswa
- Lampiran 8 Daftar Pertanyaan wawancara
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Contoh *Job Description* PD Hotel Swarna Dwipa
- Lampiran 11 Lembar perhitungan SPSS
- Lampiran 12 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 13 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir