

INTISARI

Karyawan atau sumber daya manusia memiliki peran penting dalam tercapainya tujuan dari hotel. Eastparc Hotel Yogyakarta diharuskan untuk memiliki divisi yang dapat mengelola karyawan sebagai aset dan modal utama, yaitu *Human Resources Department* yang dapat mengkoordinir dan membangun hubungan baik hotel kepada seluruh tenaga kerja yang ada melalui program-program internal. Program-program internal tersebut bertujuan agar dapat menciptakan kinerja yang baik dari karyawan yang didasari oleh motivasi karyawan itu sendiri. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang sejauh mana program internal yang telah dijalankan HRD dalam meningkatkan motivasi karyawan dan cara HRD dalam mengatasi kendala-kendala yang ada untuk menimbulkan adanya *employee engagement* terhadap Eastparc Hotel Yogyakarta.

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui evaluasi dari penerapan program internal *Human Resources Department* (HRD) di Eastparc Hotel Yogyakarta guna untuk meningkatkan motivasi karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif eksploratori. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi partisipan dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dan observasi langsung di Eastparc Hotel Yogyakarta, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi dari program internal HRD dalam peningkatan motivasi karyawan di Eastparc Hotel Yogyakarta adalah penerapan program internal ini belum sepenuhnya berhasil, bahwa program internal HRD dalam peningkatan motivasi karyawan sudah dirancang sedemikian rupa akan tetapi dalam pelaksanaannya HRD tetap perlu dukungan dari berbagai pihak.

Kata kunci: Program Internal, HRD, Motivasi Karyawan.

ABSTRACT

Employees or human resources have an important role in achieving the goals of the hotel. Eastparc Hotel Yogyakarta is required to have a division that can manage employees as the main asset, which is Human Resources Department that can coordinate and build good hotel relationships to all existing workforce through internal programs. These internal programs aim to create a good performance of employees based on the motivation of the employees themselves. This study is expected to provide an overview of the extent to which internal programs that have been implemented by HRD in improving employee motivation and the way HRD to handle all kind of problems that exist to cause employee engagement in Eastparc Hotel Yogyakarta.

This graduating paper aims to know evaluation from the implementation of HRD internal program in Eastparc Hotel Yogyakarta to increase the employee motivation. Writer applies qualitative explorative as the method of collecting data. Data collection techniques used are interview, documentation and participant observation. Writer use primer data and seconder data. Primer data collected from semi-structured interview and direct observation in Eastparc Hotel Yogyakarta. While seconder data collected from book and other source that have relation with this graduating paper.

The result of research indicates that the evaluation of the internal HRD programs in increasing employee motivation at Eastparc Hotel Yogyakarta is the implementation of this internal program has not been fully successful, that HRD internal programs in improving employee motivation has been designed but in the implementation HRD still need support from various parties .

the quality of Hotel Novotel Yogyakarta's service categorized as a good service, because this hotel has a good service to consumer in breakfast time. The good quality make consumer want to come back and stay longer in hotel, even they recommendation this hotel to other people. In addition, the good service quality makes costumer's satisfaction

Keywords: Internal Program, Human Resources Department, Employee Motivation.