

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR ISTILAH	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Tinjauan Pustaka	7
1.7 Landasan Teori	13
1.7.1 Pengertian hotel	13
1.7.2 Pengertian <i>Human Resources Management</i>	14
1.7.2.1 Tugas dan Tanggung jawab <i>Human Resources Management</i>	15
1.7.3 Pengertian <i>Brand</i>	17
1.8 Metode Penelitian	17

1.8.1 Jenis Penelitian	18
1.8.2 Waktu dan Tempat Penelitian	18
1.8.3 Alat Penelitian	18
1.8.4 Jenis Data	19
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data	19
1.8.5.1 Wawancara	19
1.8.5.2 Observasi Partisipan	20
1.8.5.3 Teknik Dokumentasi	21
1.8.5.4 Studi Kepustakaan	21
1.8.6 Analisa data	22

BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 Profil Perusahaan Hotel Horison Urip Sumoharjo	23
2.2 Lokasi Hotel Horison Urip Sumoharjo	24
2.3 Fasilitas Hotel Horison Urip Sumoharjo	25
2.3.1 Tipe Kamar.....	26
2.3.2 Ruang Pertemuan	27
2.3.3 Santan Restoran	27
2.3.4 Kolam Renang	28
2.3.5 Ayesha Spa	28
2.4 Arti Logo Horison Grup	29
2.5 Visi, Misi Hotel Horison Grup	29
2.5.1 Visi Hotel Horison	29
2.5.2 Misi Hotel Horison	30
2.6 Struktur Organisasi HRD Horison Urip Sumoharjo	30

BAB III : PEMBAHASAN

3.1 Peran HRD dalam mengelola 9 <i>Brand Essence</i>	32
3.2 Kendala dan Solusi HRD dalam mengelola 9 <i>Brand Essence</i>	41
3.2.1 Isi 6K Hotel Horison Urip Sumoharjo Yogyakarta	47

BAB IV : KESIMPULAN & SARAN

4.1 Kesimpulan.....	62
4.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
Lampiran 1 Dokumen pertemuan <i>General Manager, HR Manager , Quality Assurance</i>	66
Lampiran 2 Horison <i>Character Building Book</i>	66
Lampiran 3 Interview Guideline	67
Lampiran 4 Daftar Narasumber.....	68

DAFTAR ISTILAH

Istilah			Arti
1	<i>Training</i>	:	Pelatihan kompetensi
2	<i>Guest Comment</i> Restoran	:	Form komentar tamu hotel yang makan di restoran
3	<i>Horison Character</i> <i>Building</i>	:	Buku panduan hotel horison mengenai SOP
4	<i>Brand Essence Book</i>	:	Buku berisi penjelasan lengkap <i>Brand Essence</i>
5	<i>Store Request</i>	:	Form permintaan barang kepada departemen <i>accounting</i>
6	<i>Check In</i>	:	Proses pendaftaran untuk memasuki kamar
7	<i>Check Out</i>	:	Pemberitahuan akhir masa tinggal
8	<i>High Season</i>	:	Periode dengan permintaan pasar yang tinggi
9	<i>Over Budget</i>	:	Jumlah pengeluaran lebih besar dari pada persediaan uang
10	<i>Welcoming Drink</i>	:	Minuman gratis untuk tamu saat <i>check-in</i>

DAFTAR SINGKATAN

1. HRD : *Human Recources Department.*
3. HOD : *Head of Department.*
4. GM : *General Manager.*
5. MGM : *Metropolitan Golden Management*
6. HRM : *Human Resources Manager*
8. SOP : *Standard Operating Procedur*
9. FO : *Front Office*

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik jumlah hotel perkategori bintang di DIY tahun 2018.....	2
Gambar 2.1 Lokasi Hotel Horison Urip Sumoharjo via Google Maps.....	24
Gambar 2.2 Logo Hotel Horison Grup.....	29
Gambar 3.1 HRD mengganti bendera.....	34
Gambar 3.2 <i>Training Greeting</i> oleh HRD.....	35
Gambar 3.3 HRD mengecek seraga, karyawan dan <i>trainee</i>	38
Gambar 3.4 HRD mengecek makanan saat <i>breakfast</i>	39
Gambar 3.5 HRD memeriksa <i>guest comment</i>	40
Gambar 3.6 Contoh <i>guest comment</i>	40
Gambar 3.7 Keadaan bendera di Hotel Horison Urip Sumoharjo Yogyakarta.....	43
Gambar 3.8 <i>Training SOP Front Office dan Security</i>	46
Gambar 3.9 6K yang dicetak diruang HRD.....	48
Gambar 3.10 <i>Nametag</i> & pin Hotel Horison Urip Sumoharjo Yogyakarta.....	51
Gambar 3.11 Aturan jadwal seragam terbaru Hotel Horison Urip Sumoharjo Yogyakarta 2019.....	51
Gambar 3.12 Cermin <i>fullbody</i> baru diloker karyawan perempuan.....	53
Gambar 3.13 Pengecekan <i>welcoming drink</i>	54
Gambar 3.14 <i>Monthly Report F&B Service</i> Februari.....	55
Gambar 3.15 Aroma terapi Hotel Horison Urip Sumoharjo Yogyakarta.....	56
Gambar 3.16 Promo Maret Santan Restoran.....	58

Gambar 3.17 Mading Karyawan Hotel Horison Urip Sumoharjo	59
Gambar 3.18 Komponen dan aturan penempatan <i>amenities</i>	61

DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Tinjauan Pustaka	17
1.2 Daftar <i>Meeting Room</i>	26

