

ABSTRAK

Plataran Indonesia merupakan perusahaan besar yang bergerak di bidang akomodasi pariwisata dan memiliki cabang di berbagai daerah di Indonesia salah satunya di Borobudur yaitu Plataran Borobudur. Plataran Borobudur terdiri atas resort dan unit yaitu Plataran Borobudur *Resort and Spa* dan Plataran Borobudur *Hotel and Convention Center*. Plataran Borobudur yang terdiri dari dua unit memiliki karyawan dengan jumlah 270 karyawan. *Human Resources Department* merupakan departemen pengelola sumber daya manusia yang paling berperan dalam peningkatan kualitas karyawan di suatu perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan peran seorang HRD di hotel dalam upaya peningkatan kompetensi dan profesionalisme karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan pelayanan terhadap tamu. Penelitian ini adalah berjenis deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi partisipatoris, wawancara mendalam, dan Studi pustaka. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan *interactive model analysis*.

Kesimpulan dari laporan tugas akhir ini adalah, HRD Plataran Borobudur memiliki tugas sebagai pengelola dan pengembang sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh hotel. HRD juga memiliki tugas untuk merencanakan, mengarahkan, mengkoordinasi dan mengendalikan fungsi administrasi karyawan hotel. Dalam pelaksanaan tugasnya, HRD Plataran Borobudur melakukan berbagai kegiatan guna meningkatkan kompetensi profesionalisme karyawan. Kegiatan yang diterapkan oleh HRD telah berhasil memfasilitasi para karyawan dalam meningkatkan kompetensi dan profesionalisme karyawan sehingga mampu menghasilkan peningkatan mutu kualitas kinerja serta pelayanan prima karyawan kepada tamu.

Kata kunci : *human resources department*, kompetensi, profesionalisme

ABSTRACT

Plataran Indonesia is a large company engaged in tourism accommodation which has branches in various regions in Indonesia, one of it is in Borobudur named Plataran Borobudur. it consists of resorts and hotels called Plataran Borobudur Resort and Spa and Plataran Heritage Borobudur Hotel and Convention Center. Plataran Borobudur has 270 employees who are employees of both properties. The Human Resources Department is a human resource management department that has the most role in improving the quality of employees in a company. This study aims to determine the duties and roles of an HRD in a hotel in an effort to improve the competence and professionalism of employees to improve the quality of employee performance and service to guests. This study is a qualitative descriptive type. The methods of data collection carried out were participatory observation, in-depth interviews, and literature. After the data is collected, then it is analyzed using model interactive analysis.

The conclusion of this final project report is that Plataran Borobudur HRD has the task as manager and developer of human resources needed by the hotel. HRD also has the task of planning, directing, coordinating and controlling the administrative functions of hotel employees. In carrying out its duties, Plataran Borobudur HRD conducts various activities to improve the competence and professionalism of employees. The activities implemented by HRD have succeeded in facilitating employees in improving the competence and professionalism of employees so that they are able to improve the quality of performance and excellent service of employees to guests.

Keywords : *human resources department, competence, professionalism*