

DAFTAR ISI

Tugas Akhir	ii
Halaman Pernyataan	iii
Halaman Persetujuan Layak Uji	iv
Lembar Pengesahan	v
Intisari	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	xi
Daftar Istilah	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
BAB I. Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Tinjauan Pustaka	7
1.7. Landasan Teori	9
1.8. Metode Penelitian	15
a. Jenis Penelitian	15
b. Tempat dan Waktu Penelitian	15
c. Jenis Data dan Sumber Data	16
d. Alat Penelitian	16
e. Metode Pengambilan Data	17
f. Analisis Data	18
BAB II. Deskripsi Objek Penelitian	19
2.1. Lokasi Montigo Resort Nongsa	19
2.2. Gambaran Umum	20
a. Sejarah Singkat Montigo Resort	20
b. Visi Montigo Resort	24
c. Misi Montigo Resort	25
d. Struktur Organisasi Montigo Resort	26
e. Produk Montigo Resort	26

BAB III. Pembahasan	42
3.1. Standar Kompetensi yang dimiliki oleh Karyawan <i>Sales and Marketing Department</i>	42
a. Integritas diri dan kejujuran	43
b. Kendali dan kesadaran diri	44
c. Pengembangan diri	44
d. Keyakinan diri	45
e. Komitmen Organisasi	45
f. Inisiatif	46
g. Orientasi Pelayanan	46
h. Membangun Kerjasama	47
i. Mengelola Konflik	47
3.2. Upaya yang dilakukan oleh <i>Human Resources Department</i> untuk Meningkatkan Kompetensi Karyawan <i>Sales and Marketing Departmet</i>	48
a. Pelatihan Karyawan	48
b. Sistem Penghargaan dan Hukuman.....	50
c. Konsultasi	51
BAB IV. Kesimpulan dan Saran	52
4.1. Kesimpulan	52
4.2. Saran	53
Daftar Pustaka	54
Daftar Narasumber	56
Lampiran 1. Performance Appraisal Form KOP	57
Lampiran 2. Dokumentasi Penulis	71