

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN MONTHLY RECOGNITION EVENT  
OLEH HUMAN RESOURCES OFFICER  
DI CONRAD BALI HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :**

**Dewa Putu Keramas Cakra Artawan**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN MONTHLY RECOGNITION EVENT  
OLEH HUMAN RESOURCES OFFICER  
DI CONRAD BALI HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :**

**Dewa Putu Keramas Cakra Artawan**

**NIM. 1915823114**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**BADUNG**

**2022**

**PENANGANAN MONTHLY RECOGNITION EVENT  
OLEH HUMAN RESOURCES OFFICER  
DI CONRAD BALI HOTEL**

Oleh

**Dewa Putu Keramas Cakra Artawan**

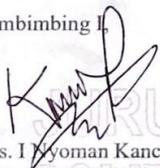
**NIM 1915823114**

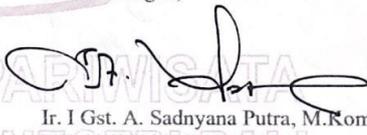
Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Drs. I Nyoman Kanca, M.Par  
NIP. 196012311990111001

  
Ir. I Gst. A. Sadnyana Putra, M.Kom  
NIP 196303231990031001

Disahkan oleh:

Jurusan Pariwisata

  
Ketua,  
Prof. Ni Made Arnayati, MATM, PhD  
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali -  
80364

Telp. (0361) 701981 Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,  
DAN TEKNOLOGI  
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali -  
80364

Telp. (0361) 701981 Fax. 701128 Laman: [www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Putu Keramas Cakra Artawan

NIM : 1915823114

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini mengajukan tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN MONTHLY RECOGNITION EVENT OLEH HUMAN  
RESOURCES OFFICER DI CONRAD BALI HOTEL”**

Benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya  
bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823114

PS : DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **Penanganan Monthly Recognition Event oleh Human Resources Officer di Conrad Bali Hotel** sesuai dengan waktu dan ketentuan yang ditetapkan. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh dukungan, motivasi, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. Selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST,Par.,M.Par. selaku Kepala Program Studi D3 Perhotelan Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. I Nyoman Kanca, M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Ir. I Gst. A. Sadnyana Putra, M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan semangat dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Kanah, S Pd., M.Hum selaku Koordinator PKL yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan, mendukung dan membimbing dalam masa pelaksanaan PKL.
8. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Pariwisata yang telah membimbing dalam kegiatan belajar di Politeknik Negeri Bali .
9. Bapak Kevin Andrew Girard selaku General Manager Conrad Bali Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.
10. Bapak Ida Bagus Putu Alit Suta selaku Direktur *Human Resources* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan di bagian *Human Resources* Conrad Bali Hotel.
11. Ibu Ni Luh Putu Aryanti selaku *Training Manager* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan dan

membimbing dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.

12. Ibu Halimah selaku Asisten Manager *Human Resources* Conrad Bali Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan dan membimbing dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.
13. Bapak Made Angga Diana selaku Koordinator *Human Resources* yang telah membimbing dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.
14. Ibu Wayan Fitri Gayatri Adnyaswari selaku *Administrative Assistant* yang telah membimbing dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.
15. Ibu Hanina Firdaus selaku *Human Resources Officer* yang telah membimbing dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.
16. Seluruh Karyawan Conrad Bali Hotel yang telah memberikan motivasi, semangat, dan bantuan dalam proses pelaksanaan praktik kerja lapangan.
17. Yayasan Oetie Hermawan selaku yayasan yang telah memberikan kesempatan dalam menuntut ilmu maupun memberikan dukungan moril dan materil.
18. Keluarga, Teman – teman serta berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik, saran, dan tanggapan sangat penulis butuhkan guna menyempurnakan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, Juli 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah.....</b>	<b>3</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....</b>	<b>3</b>
1. Tujuan Penulisan .....	3
2. Kegunaan Penulisan .....	3
<b>D. Metode Penelitian.....</b>	<b>4</b>
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	4
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	5
<b>BAB V.....</b>	<b>6</b>
<b>A. Simpulan .....</b>	<b>6</b>
1. Penanganan Monthly Recognition Event oleh Human Resources Officer .	6
2. Kendala yang Dihadapi dan Solusi saat Menangani <i>Monthly Recognition Event</i> .....	7
<b>B. Saran.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia industri terdapat unsur – unsur manajemen yang dikenal dengan sebutan 6M yaitu *Man, Method, Material, Money, Machine, dan Market*. *Man* merupakan sumber daya manusia sebagai komponen yang paling utama dalam berjalannya suatu perusahaan. Modal besar dan teknologi yang canggih tidak akan berguna apabila tidak adanya sumber daya manusia sehingga peran sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Semua jenis industri membutuhkan sumber daya manusia agar berjalan dengan lancar. Salah satunya industri perhotelan.

Industri perhotelan merupakan industri yang banyak melibatkan sumber daya manusia sangat dibutuhkan. Setiap hotel setidaknya memiliki lebih dari 5 departemen. Setiap departemen memiliki hierarkinya sendiri untuk memudahkan koordinasi. Meskipun begitu, semua departemen harus mampu bersinergi sehingga operasional hotel dapat berjalan dengan baik.

Conrad Bali Hotel merupakan salah satu hotel besar yang memiliki banyak sumber daya manusia. Hotel berbintang 5 di kawasan Nusa Dua ini memiliki 10 departemen. Sebutan karyawan di Conrad Bali Hotel adalah *team member*. Selain memperhatikan aspek-aspek yang berhubungan dengan tamu, Conrad Bali Hotel juga sangat memperhatikan aspek – aspek yang berhubungan dengan sumber daya manusianya. Mengingat dibalik lancarnya operasional hotel, selalu ada *team*

*member* yang telah bekerja keras memenuhi setiap kebutuhan perusahaan sehingga diperlukan suatu apresiasi. Sesuai dengan program dari *corporate*, Conrad Bali Hotel menjalankan program yang bernama *Monthly Recognition Event* sebagai bentuk dari apresiasi yang dapat menambah motivasi *team member* dalam bekerja. Program ini tidak hanya dilaksanakan semata-mata hanya untuk memberi ucapan terima kasih sebagai bentuk penghargaan. Program ini memiliki esensi untuk lebih meningkatkan solidaritas antar *team member* untuk saling mengerti satu sama lain bahwa setiap orang memiliki perannya masing – masing dan semua peran yang dijalankan sangat berpengaruh terhadap operasional hotel.

*Monthly Recognition Event* rutin diadakan setiap bulan pada minggu terakhir. Perlu adanya pihak yang mempersiapkan acara ini agar dapat berjalan dengan lancar. *Human Resources* adalah departemen yang mempersiapkan berbagai kebutuhan acara berkoordinasi dengan departemen lain seperti *Property Operation*, *Banquet*, dan lain – lain. Banyak yang harus disiapkan dalam merayakan *Monthly Recognition Event* ini. Selain itu, penulis juga ingin menjelaskan mengenai aktivitas lain yang juga dikerjakan oleh *Human Resources Department* selain dari tugas – tugas yang sudah sangat umum diketahui sehingga mengembangkan pandangan mengenai *Human Resources Department*. Maka dari itu, penulis tertarik mengambil judul “Penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* di Conrad Bali Hotel”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana proses penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* pada Conrad Bali Hotel?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam proses penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* pada Conrad Bali Hotel dan bagaimana solusi dalam mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui proses penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* pada Conrad Bali Hotel.
- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* pada Conrad Bali Hotel beserta solusi dalam mengatasinya.

### 2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini yaitu :

- a. Bagi Politeknik Negeri Bali

Diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan pembelajaran baik untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali maupun umum.

b. Bagi Mahasiswa

Penulisan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi D3 Perhotelan, juga sebagai tolok ukur kemampuan dalam penerapan teori yang didapatkan di kampus dengan implementasinya di dunia industri.

c. Bagi Conrad Bali Hotel

Sebagai bahan masukan bagi Conrad Bali Hotel dalam pertimbangan untuk meningkatkan pelaksanaan kegiatan *Monthly Recognition Event* baik dari segi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi.

#### **D. Metode Penelitian**

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati, belajar, serta melibatkan diri secara langsung dalam proses penanganan *Monthly Recognition Event*. Adapun yang diobservasi yaitu perencanaan acara, persiapan acara yang meliputi pemilihan waktu dan tempat, koordinasi dengan departemen lain, membuat *Banquet Event Order* dan menentukan nominasi *team member* yang akan di-*recognize* hingga pelaksanaan acara.
- b. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan cara wawancara atau tanya jawab dengan staf *Human Resources Officer* yang menangani *Monthly Recognition Event*.

c. Metode Studi Kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data melalui cara membaca kajian literatur terkait dengan permasalahan yang dibahas.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan yaitu metode analisis deskriptif. Metode ini merupakan metode analisis data dengan cara menguraikan data yang telah didapat mengenai proses penanganan *Monthly Recognition Event* secara langsung selama penulis melakukan praktik kerja lapangan di Conrad Bali Hotel.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Adapun metode dan teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu metode informal dan formal. Metode informal yaitu metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa. Metode formal yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data melalui suatu pola dalam bahasa, seperti bagan, gambar, tabel, dan lainnya. Data yang diperoleh juga dari berbagai sumber untuk memastikan kredibilitasnya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bab IV mengenai penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer*, terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui dalam menangani *Monthly Recognition Event*, yaitu:

1. Penanganan *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer*

- a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dibagi menjadi dua tahap, yaitu persiapan diri dan persiapan kerja. Pada tahap persiapan diri, semua hal yang berkaitan dengan diri sendiri. Pada tahap persiapan kerja, segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan harus dipersiapkan termasuk mempersiapkan hal-hal yang dibutuhkan dalam menangani *Monthly Recognition Event*. Dimulai dari menghidupkan komputer hingga selesai menentukan waktu, tempat, dan agenda yang akan diselenggarakan pada saat penyelenggaraan *Monthly Recognition Event*.

- b. Tahap Pelaksanaan

Terdapat 2 tahapan yang harus dilakukan dalam tahap pelaksanaan ini. Pertama, melakukan inspeksi ke tempat berlangsungnya acara paling lambat satu jam sebelum dimulainya acara untuk memastikan semua persiapan sudah disiapkan sesuai dengan yang tertera di dalam *Banquet Event Order*. Acara dimulai dengan pembukaan oleh pembawa acara, pidato sambutan oleh *General Manager Conrad*

Bali. Dilanjutkan dengan acara hiburan berupa penampilan dari *team member* Conrad Bali. Pembacaan nominasi dilakukan segera setelah selesai acara hiburan hingga pembacaan pemenang dari setiap kategori. Penyerahan hadiah dilakukan diikuti dengan sesi foto bersama. Acara ditutup dengan perayaan ulang tahun bagi *team member* yang berulang tahun pada bulan diadakannya acara. Perayaan dilakukan dengan tiup lilin, permohonan doa, dan pemotongan kue ulang tahun oleh perwakilan *team member* yang berulang tahun di bulan tersebut.

c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir, *Human Resources Officer* harus memasang foto para *Top Up-seller* dan pemenang dari *Monthly Recognition Event* untuk kedua kategori serta beberapa dokumentasi selama berlangsungnya acara pada *recognition zone*.

2. Kendala yang Dihadapi dan Solusi saat Menangani *Monthly Recognition Event*

Ada beberapa kendala yang sering ditemukan dalam menangani *recognition event* seperti kesalahan penulisan nama dalam sertifikat dan keterlambatan departemen mengirim nominasi. Meskipun demikian, kendala tersebut dapat diatasi dengan melakukan pemeriksaan kembali terhadap nama – nama yang disesuaikan dengan *team member masterlist* dan memperhatikan pemilihan selisih waktu antara pemberitahuan kepada setiap departemen dengan jadwal pengumpulan *nominee* sehingga mempercepat departemen dalam berkoordinasi.

**B. Saran**

Saran yang dapat diberikan dalam menangani *Monthly Recognition Event* oleh *Human Resources Officer* adalah selalu teliti dalam membuat segala hal yang berkaitan dengan nama orang terlebih lagi harus dicetak ke dalam bentuk sertifikat.

Selain itu, sebisa mungkin mengatur jadwal pengumpulan nominasi agar tidak terlalu jauh selisih harinya dengan melakukan polling sehingga tiap departemen tidak akan lupa dalam mengumpulkan nominasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajabar. 2020. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish
- Damayanti, Ida, Ayu, Kade, Werdika. 2015. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Badung: Politeknik Negeri Bali
- Dewi, Desilia, Purnama, Harjoyo. ed. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Tangerang: Unpam Press
- Gabriel. *Employee Recognition: Rahasia Mendorong Motivasi Karyawan*. Diakses pada 4 Juni 2022 pukul 20.35. Diakses dari <https://www.gramedia.com/best-seller/employee-recognition/>
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Noor, Any. 2013. *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta
- Oxford University Press. 2022. *Oxford Advanced American Dictionary*. Diakses pada 26 Juli 2022. Diakses dari [https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american\\_advanced\\_english/event](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_advanced_english/event)
- Oxford University Press. 2022. *Oxford Advanced American Dictionary*. Diakses pada 26 Juli 2022. Diakses dari [https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american\\_advanced\\_english/monthly](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_advanced_english/monthly)
- Oxford University Press. 2022. *Oxford Advanced American Dictionary*. Diakses pada 26 Juli 2022. Diakses dari [https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american\\_advanced\\_english/recognition](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/american_advanced_english/recognition)
- Riadi, Muchlisin. 2021. *Reward atau Penghargaan (Pengertian, Tujuan, Jenis dan Syarat)*. Diakses pada 1 Juli 2022. Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2020/04/reward-atau-penghargaan-pengertian-tujuan-dan-syarat.html?m=1>
- Sambodo, Agus, Bagyono, dan Sigit Suyantoro. 2006. *Dasar – Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta