



**PROSES DISIPLIN KARYAWAN DALAM MENDUKUNG
PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* DI HOTEL
ROYAL DARMO MALIOBORO YOGYAKARTA**

*Discipline Process Of Employee In Supporting The Implementation Of Reward
and Punishment at Hotel Royal Darmo Yogyakarta*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh
Nanda Eka Sari
NIM 170903102009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**



**PROSES DISIPLIN KARYAWAN DALAM MENDUKUNG
PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* DI HOTEL
ROYAL DARMO MALIOBORO YOGYAKARTA**

*Discipline Process Of Employee In Supporting The Implementation Of Reward
and Punishment at Hotel Royal Darmo Yogyakarta*

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Jember 2020

Oleh
Nanda Eka Sari
NIM 170903102009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya dan seluruh keluarga besar Untung Marolah yang senantiasa mendoakan saya dengan ikhlas tanpa mengenal waktu, yang selalu memberikan cinta, kasih sayang, pengorbanan, doa dan dukungannya dalam penyelesaian tugas akhir ini, dan memberikan doa serta semangat selama ini;
2. Guru dan Dosen dari Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi, terimakasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingannya dengan penuh kesabaran;
3. Dosen pembimbing saya Bapak Indra Perdana Wibisono S.ST., MM. yang dengan sabar dan ulet senantiasa membimbing dalam penulisan tugas akhir ini;
4. Keluarga besar, seluruh teman-teman seperjuangan dari Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017 dan teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang telah menemani dan memberikan cerita dalam kehidupan saya;
5. Terimakasih kepada Carolina P. Dewi yang telah membantu saya dalam pengerjaan tugas akhir dan keluarga baru di Royal Darmo Malioboro;
6. Almamater tercinta DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

MOTO

“Hadapi segala rintangan, dan jangan pernah hilang harapan. Karena ketika kamu masih memiliki harapan, disitulah kamu memiliki masa depan”

(Merry Riana)

“Jangan pernah menyerah ketika anda masih mampu berusaha lagi. Tidak ada kata berakhir sampai anda berhenti mencoba”

(Brian Dyson)

“Dan tidak ada kesuksesan bagiku melainkan atas (pertolongan) Allah”

(Q.S Huud: 88)

*) <https://www.brilio.net>

**) <https://www.cermati.com>

**) <https://mutiaraislam.net>

PERNYATAAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nanda Eka Sari

NIM : 170903102009

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta” adalah benar-benar karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan ke institusi mana pun dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juli 2020

Yang Menyatakan,



(Nanda Eka Sari)

NIM 170903102009

PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PROSES DISIPLIN KARYAWAN DALAM MENDUKUNG
PENERAPAN *REWARD* DAN *PUNISHMENT* DI HOTEL
ROYAL DARMO MALIOBORO YOGYAKARTA**

Oleh
Nanda Eka Sari
NIM 170903102009

Pembimbing
Indra Perdana Wibisono S.ST., MM.
NIP. 198701052014041001

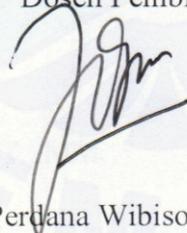
**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2020**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Nama : Nanda Eka Sari
NIM : 170903102009
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan
Reward Dan Punishment Di Hotel Royal Darmo
Malioboro Yogyakarta.

Jember, 30 Juli 2020
Menyetujui
Dosen Pembimbing



Indra Perdana Wibisono S.ST., MM.
NIP. 198701052014041001

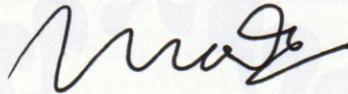
PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta” telah diuji dan disahkan:

Hari, Tanggal : Kamis, 30 Juli 2020

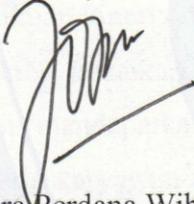
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember

Tim Penguji
Ketua,



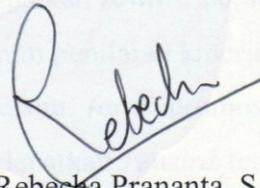
Dr. I Ketut Mastika, M.M.
NIP 195905071989031002

Sekretaris,



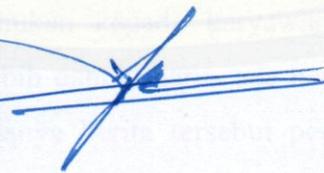
Indra Perdana Wibisono S.ST., MM.
NIP 198701052014041001

Anggota,



Rebecha Prananta, S.Si, M.Si.
NIP 198612032015042002

Mengesahkan
Penjabat Dekan,



Prof. Dr. Hadi Prayitno, M. Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward and Punishment* Di Royal Darmo Malioboro; Nanda Eka Sari; 170903102009; 98 Halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Di dalam dunia kerja, disiplin kerja merupakan kepatuhan terhadap aturan yang ada di perusahaan, disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Di Royal Darmo Malioboro memiliki standar operasional prosedur (SOP) sebagai penilaian kinerja karyawan untuk memenuhi standar kualifikasi yang sesuai dengan kriteria perusahaan dan juga sebagai tolak ukur untuk mendapatkan karyawan yang mampu memahami tugas-tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Dalam penerapan disiplin kerja perusahaan memiliki aspek seperti kehadiran karyawan, ketepatan jam masuk kerja, kepatuhan terhadap perintah atasan dan aturan yang ada di perusahaan dan juga terdapat standar dalam berpakaian.

Dalam penerapan *reward* di Royal Darmo Malioboro melakukan penilaian kinerja kepada karyawan. Penilaian kinerja karyawan dinilai oleh atasan, jika penilaian kinerja di atas 70 maka karyawan mendapatkan *reward* contohnya yaitu promosi kenaikan jabatan dan kenaikan gaji. Sebelum penilaian kinerja, karyawan akan mendapatkan rekomendasi dari atasan melalui *form* promosi penilaian kinerja karyawan tersebut, setelah karyawan mendapatkan *reward* tersebut maka harus mengisi *form* promosi jabatan dan penilaian kinerja. Setelah mengisi *form* promosi jabatan tersebut dan juga dilampirkan penilaian kinerja yang sudah disetujui oleh manajemen, maka *Human Resources Department (HRD)* menilai dan dikonversikan ke data perhitungan kenaikan gaji *sesquicentennial level*, kemudian hasil tersebut diberitahukan kepada karyawan yang bersangkutan. Untuk penerapan *punishment* terlebih dahulu harus ada berita acara pelanggaran karyawan oleh atasan, setelah adanya berita tersebut perusahaan memberikan *punishment* kepada karyawan sesuai dengan peraturan yang ada di perusahaan, dengan demikian karyawan bisa diberikan *punishment*.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward Dan Punishment* Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan ahli madya (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

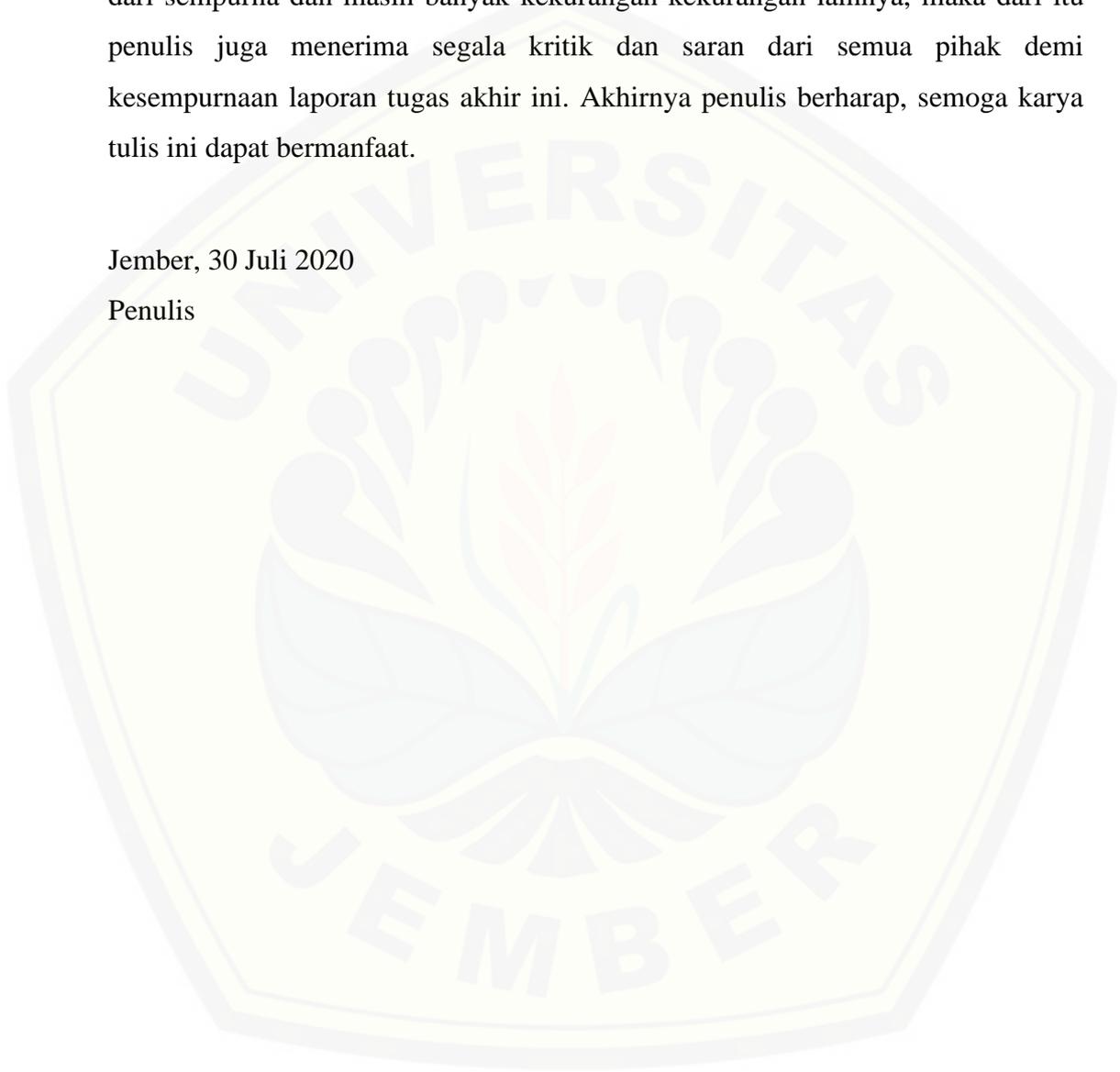
1. Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes, selaku Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Dina Suryawati, S.Sos., M.AP., selaku Koordinator Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Indra Perdana Wibisono S.ST., MM. selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen yang mengajar di Program DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
6. Seluruh staf Royal Darmo Malioboro yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat;
7. Carolina P. Dewi selaku HR Admin di Royal Darmo Malioboro telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir;
8. Teman-teman seperjuangan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2017, terimakasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
9. Teman dekat penulis Isdiana Wahyu Utami, Reta Watiningsih, dan Saptini Cahyaning Ratri yang tidak pernah berhenti mendukung dan mendoakan;

10. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terimakasih untuk semuanya.

Dalam menyusun laporan ini, penulis masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, di samping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini. Akhirnya penulis berharap, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Juli 2020

Penulis



DAFTAR ISI

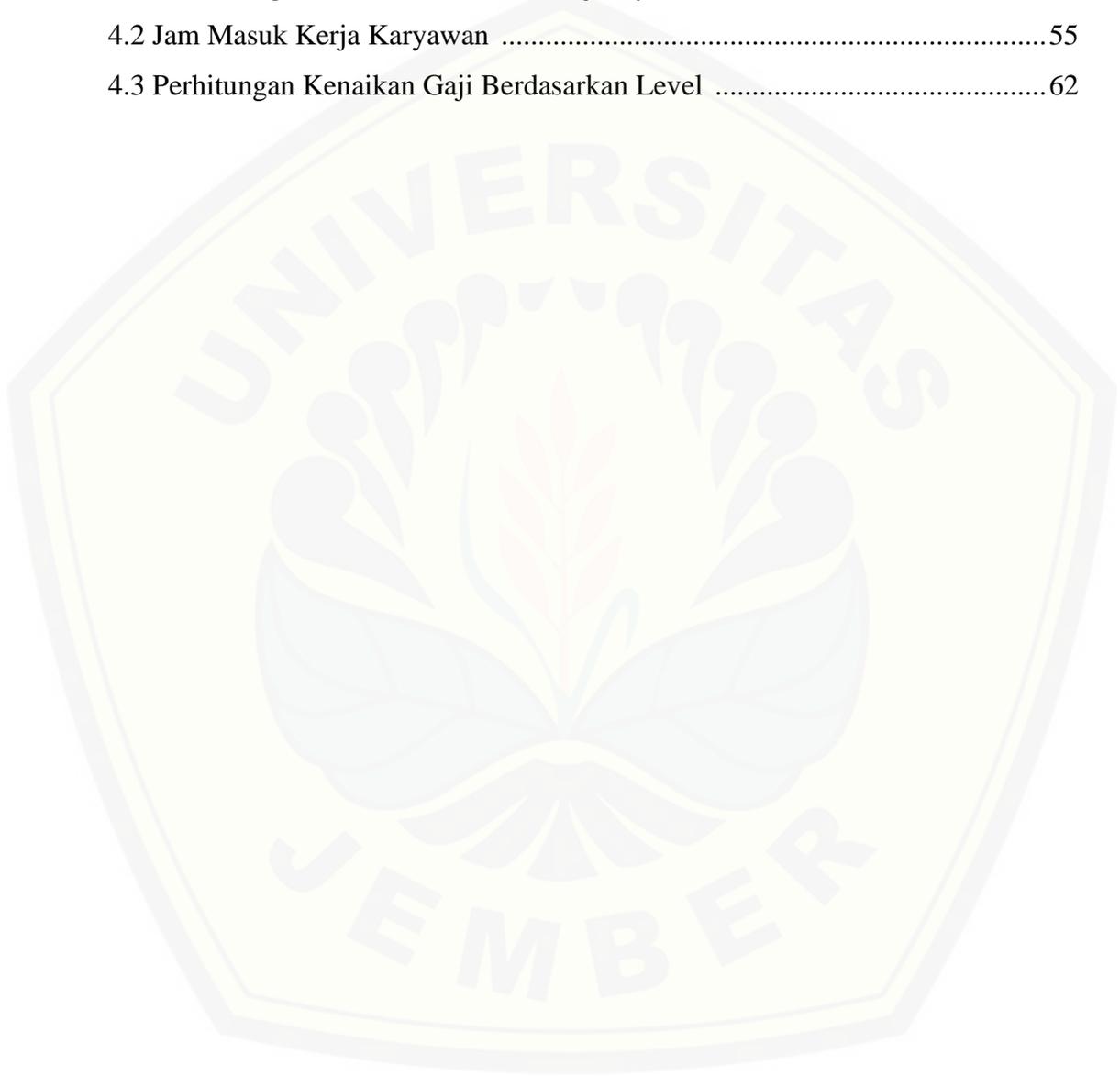
	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PEMBIMBING	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Dan Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata	5
1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Hotel	7
2.1.1 Pengertian Hotel	7
2.1.2 Sejarah Hotel	7
2.1.3 Klasifikasi Dan Jenis Hotel	9
2.1.4 Departemen Yang Terdapat Dalam Hotel Secara Umum	12
2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan ..	17
2.4 Disiplin Kerja	18

2.4.1 Pengertian Displin Kerja	18
2.4.2 Fungsi Disiplin Kerja.....	18
2.4.3 Jenis-jenis Disiplin Kerja.....	19
2.4.4 Aspek-aspek Disiplin Kerja.....	20
2.5 Reward (Penghargaan)	21
2.5.1 Pengertian <i>Reward</i> (Penghargaan)	21
2.5.2 Bentuk-Bentuk <i>Reward</i>	22
2.6 Punishment (Hukuman)	23
2.6.1 Pengertian <i>Punishment</i> (Hukuman).....	23
2.6.2 Bentuk-Bentuk <i>Punishment</i> (Hukuman)	24
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	26
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	26
3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	26
3.2.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	26
3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	26
3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata.....	27
3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan.....	27
3.3.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata	27
3.4 Jenis dan Sumber Data	28
3.4.1 Jenis Data.....	28
3.4.2 Sumber Data	28
3.5 Metode Pengumpulan Data	29
BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA	30
4.1 Gambaran Umum.....	30
4.1.1 Pelaksanaan Kegiatan Praktek Kerja Nyata	30
4.1.2 Sejarah Hotel Royel Darmo Malioboro.....	36
4.1.3 Fasilitas di Hotel Royel Darmo Malioboro	36
4.1.4 Visi dan Misi Royal Darmo Malioboro.....	38
4.1.5 Bentuk Logo Royal Darmo Malioboro.....	38
4.2 Struktural Organisasi Royal Darmo Malioboro.....	39
4.2.1 Struktur Organisasi Royal Darmo Malioboro	39

4.2.2 Struktur <i>General & Human Resource Division</i>	45
4.3 Proses Disiplin Kerja Karyawan Di Royal Darmo Malioboro....	46
4.3.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan	46
4.3.2 Disiplin Kerja Karyawan	53
4.4 Reward Dan Punishment yang Diperoleh Karyawan Di Royal Darmo Malioboro	58
4.4.1 Langkah Penyusunan Penilaian Kinerja	58
4.4.2 Langkah Penerapan <i>Reward</i> di Royal Darmo Malioboro	60
4.4.3 Langkah Penerapan <i>Punishment</i> di Royal Darmo Malioboro..	64
BAB 5. PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 Jam kerja Praktek Kerja Nyata di Hotal Royal Darmo Malioboro	27
4.1 Daftar Kegiatan Selama Praktek Kerja Nyata	30
4.2 Jam Masuk Kerja Karyawan	55
4.3 Perhitungan Kenaikan Gaji Berdasarkan Level	62



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Logo Royal Darmo Malioboro	39
4.2 Struktur Royal Darmo Malioboro	40
4.3 Struktur <i>General</i> dan <i>Human Resource Division</i>	45
4.4 Standar Operasional Prosedur (SOP) Rekrutmen karyawan.....	49
4.5 Proses Rekrutmen Karyawan	52
4.6 Data Absensi Karyawan Royal Darmo Malioboro	54
4.7 <i>Food and Beverage Service</i>	57
4.8 <i>Food and Beverage Product</i>	58
4.9 Langkah Penyusunan Penilaian Kinerja	59
4.10 Langkah Penerapan Reward Di Royal Darmo Malioboro	61
4.11 Surat Keterangan Promosi	62
4.12 Daftar Karyawan Kenaikan Jabatan	63
4.13 Langkah Penerapan <i>Punishment</i> Di Royal Darmo Malioboro	64
4.14 Proses Pemberian Surat Peringatan (SP)	65
4.15 Contoh Surat Peringatan-1	66
4.16 Daftar Karyawan Yang Mendapatkan <i>Punishment</i>	67

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata	79
2. Surat Penerimaan Praktek Kerja Nyata	80
3. Surat Tugas Praktek Kerja Nyata	81
4. Nilai hasil Praktek Kerja Nyata	82
6. Royal Darmo Malioboro	83
7. <i>Lobby</i> Royal Darmo Malioboro	83
8. <i>Restaurant</i> Royal Darmo Malioboro	84
9. <i>Swimming Pool</i> Royal Darmo Malioboro	84
10. Selasa Wage (Bersih-bersih Jl. Malioboro)	85
11. <i>General Cleaning</i>	86

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kemajuan dunia pariwisata indonesia yang kian berkembang pesat, pariwisata merupakan bisnis yang menjanjikan yang merupakan salah satu penyumbang terbesar perekonomian Negara. Menurut Sugiyama (2011) menjelaskan bahwa, pariwisata adalah rangkaian aktifitas dan penyediaan layanan baik untuk kebutuhan atraksi wisata, transportasi, akomodasi dan layanan lain yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan perjalanan seseorang atau sekelompok orang dimana perjalanan yang dilakukannya hanya untuk sementara waktu saja meninggalkan tempat tinggalnya dengan maksud beristirahat, berbisnis, atau untuk maksud lainnya. Perekonomian dan perkembangan dalam pariwisata tidak bisa jauh dari bisnis perhotelan, karena hotel merupakan salah satu penunjang pariwisata sebagai penyedia akomodasi. Bagyono (2014) juga berpendapat bahwa, hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan professional serta disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan, minum dan pelayanan lainnya. Adapun faktor penentuan lokasi suatu hotel dapat menentukan kelangsungan hotel tersebut. Lokasi yang sangat strategis di hotel tersebut akan membawa manfaat bagi hotel, posisi dalam persaingan yang kuat dan mudah dijangkau pasar sehingga pelayanan/jasa yang diberikan kepada konsumen sangat memuaskan. Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta sendiri umumnya jenis tamu yang datang sebagian besar adalah wisatawan karena hotel ini dekat dengan tempat-tempat wisata yang terkenal salah satunya Jalan Malioboro. Tamu yang menginap berasal dari berbagai daerah bahkan dari berbagai Negara.

Menurut Putri (2016:13) hotel merupakan bentuk bangunan, lambang perusahaan, atau usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa, penginapan, penyedia makan dan minum serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu di hotel. Perkembangan industri perhotelan tentunya mempengaruhi industri pariwisata

juga, terutama di Yogyakarta banyak sekali hotel-hotel di Jogja yang telah berkembang pesat, sehingga hotel-hotel tertentu harus memiliki pelayanan jasa yang memuaskan untuk memberikan citra yang baik untuk hotel itu sendiri. Hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu yang diciptakan oleh karyawan hotel. Karyawan atau sumber daya manusia merupakan satu-satunya aset perusahaan yang potensial di samping aset-aset lainnya. Istijanto (2010:7) juga menjelaskan keunikan sumber daya manusia ini mengisyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan dan perilaku, sehingga jika di kelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif.

Hotel merupakan industri yang padat modal serta padat karya yang artinya untuk mengelola hotel memerlukan modal usaha yang besar dengan memerlukan tenaga kerja yang banyak atau karyawan. Karyawan atau sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu aset perusahaan di samping aset lainnya seperti bangunan, mesin, dan semua fasilitas yang disediakan oleh perusahaan. Persaingan antar perusahaan dalam era globalisasi semakin tajam, sehingga sumber daya manusia (SDM) dituntut untuk terus menerus mengembangkan diri agar lebih proaktif. Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki pada setiap orang. Sedarmayanti (2017:307) yang menyatakan bahwa SDM sangat penting perannya dalam suatu organisasi, agar terwujudnya efektivitas organisasi. SDM akan bekerja secara optimal jika dikelola dengan baik melalui penerapan prinsip-prinsip manajemen sumber daya manusia (MSDM).

Disiplin kerja merupakan faktor penting dalam mengatur perilaku dan cara bekerja anggota di dalam organisasi. Aturan tersebut berupa seperangkat nilai dan norma yang telah disepakati oleh anggota organisasi untuk mengatur bagaimana anggota organisasi bersikap dalam menjalankan aktivitas organisasi. Di era globalisasi seperti saat ini menimbulkan persaingan yang ketat diantara perusahaan-perusahaan maupun organisasi untuk mendapatkan pangsa pasar yang dibidiknya.

Kinerja yang baik juga dipengaruhi oleh disiplin kerja dari para karyawannya. Menurut Rivai (2011:825) disiplin kerja adalah suatu alat yang dipergunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seorang dalam memenuhi segala peraturan perusahaan, dengan disiplin kerja yang tinggi maka diharapkan akan dapat membantu meningkatkan kinerja seseorang terhadap sebuah perusahaan atau organisasi. Pernyataan tersebut didukung pula oleh Ariana dkk., (2013) bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, dampak dari disiplin kerja pada kinerja karyawan positif yang berarti setiap peningkatan disiplin kerja akan meningkatkan kinerja karyawan. Dalam sebuah perusahaan pasti sangat ingin sukses atau maju untuk mencapai keinginan tersebut, sebuah perusahaan pasti memiliki strategi atau cara membuat perusahaan bisa sukses dan maju. Salah satu strategi tersebut adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seorang karyawan adalah lingkungan kerja karyawan. Dalam kaitan ini Sedarmayanti (2017:26) mengatakan bahwa Lingkungan kerja dapat mempengaruhi suatu kinerja pegawai karena seorang manusia akan mampu melaksanakan kegiatannya dengan baik, sehingga dicapai suatu hasil yang optimal apabila ditunjang oleh suatu kondisi lingkungan yang sesuai. Keadaan lingkungan yang kurang baik dapat menuntut tenaga dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang efisien. Adapun dimensi yang dipakai adalah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

Dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia sebuah perusahaan bisa menjadi sukses, karena sumber daya manusia adalah salah satu faktor paling penting untuk menjadikan perusahaan atau organisasi menjadi sukses. Untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan di perusahaan salah satunya dengan menerapkan sistem *reward* dan *punishment* terhadap karyawan, sehingga karyawan ada motivasi kerja yang lebih dengan

adanya *reward*, dan perusahaan bisa meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan dari karyawan dengan adanya *punishment*.

Rahim dkk., (2012) berpendapat bahwa *reward* dapat pula didefinisikan sebagai salah satu tindakan timbal balik yang diberikan oleh suatu organisasi atau pimpinan kepada karyawan / *trainee* ketika mereka telah dianggap mampu melakukan tindakan atau tugas yang diberikan organisasi secara tepat dan cepat. Besar kecilnya *reward* yang diberikan kepada yang berhak bergantung kepada banyak hal, terutama ditentukan oleh tingkat pencapaian yang diraih. Selain itu bentuk *reward* ditentukan pula oleh jenis atau wujud pencapaian yang diraih serta kepada siapa *reward* tersebut diberikan.

Menurut Mangkunegara (2015) *punishment* adalah ancaman hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan pelanggar, memelihara peraturan yang berlaku dan memberikan pelajaran kepada pelanggar. Sementara Sardiman (2011:94) mengemukakan bahwa hukuman atau sanksi (*punishment*) adalah salah satu bentuk penguatan (*reinforcement*) negatif yang menjadi alat motivasi jika diberikan secara tepat dan bijak sesuai dengan prinsip-prinsip pemberian hukuman.

Setelah memaparkan hal-hal yang terkait sumber daya manusia dari beberapa faktor di atas yang telah dijelaskan, penulis ingin mengetahui bagaimana proses disiplin kerja dalam mendapatkan *reward* dan *punishment* pada karyawan yang dilakukan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Kemitiran Kidul No.54, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka judul yang diangkat dalam Laporan Tugas Akhir adalah “Proses Disiplin Kerja Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Bagaimana proses disiplin kerja Karyawan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta?
- b. Bagaimana penerapan *reward* dan *punishment* yang diperoleh oleh karyawan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Searah dengan rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari praktek kerja nyata ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui proses disiplin kerja Karyawan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta
- b. Untuk mengetahui penerapan *reward* dan *punishment* yang diperoleh oleh karyawan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Adapun manfaat dari Praktek Kerja Nyata ini saya tujukan kepada aspek berikut:

a. Manfaat Penulis

- 1) Mendapatkan pengalaman kerja menjadi *human resources department* (HRD) atau pengalaman mengatasi permasalahan yang berurusan dengan sumber daya manusia (SDM) atau karyawan yang tidak bisa saya dapatkan selama berada di perkuliahan dan memberikan disiplin tentang waktu, komunikasi, kerjasama, dan tanggung jawab kepada saya pribadi agar dapat beradaptasi di dalam dunia kerja.
- 2) Belajar beradaptasi di lingkungan kerja dengan orang-orang yang memiliki karakter yang berbeda-beda.
- 3) Diharapkan dapat menumbuhkan kembangkan sikap profesional untuk memasuki dunia kerja nyata yang sesuai dengan bidangnya.

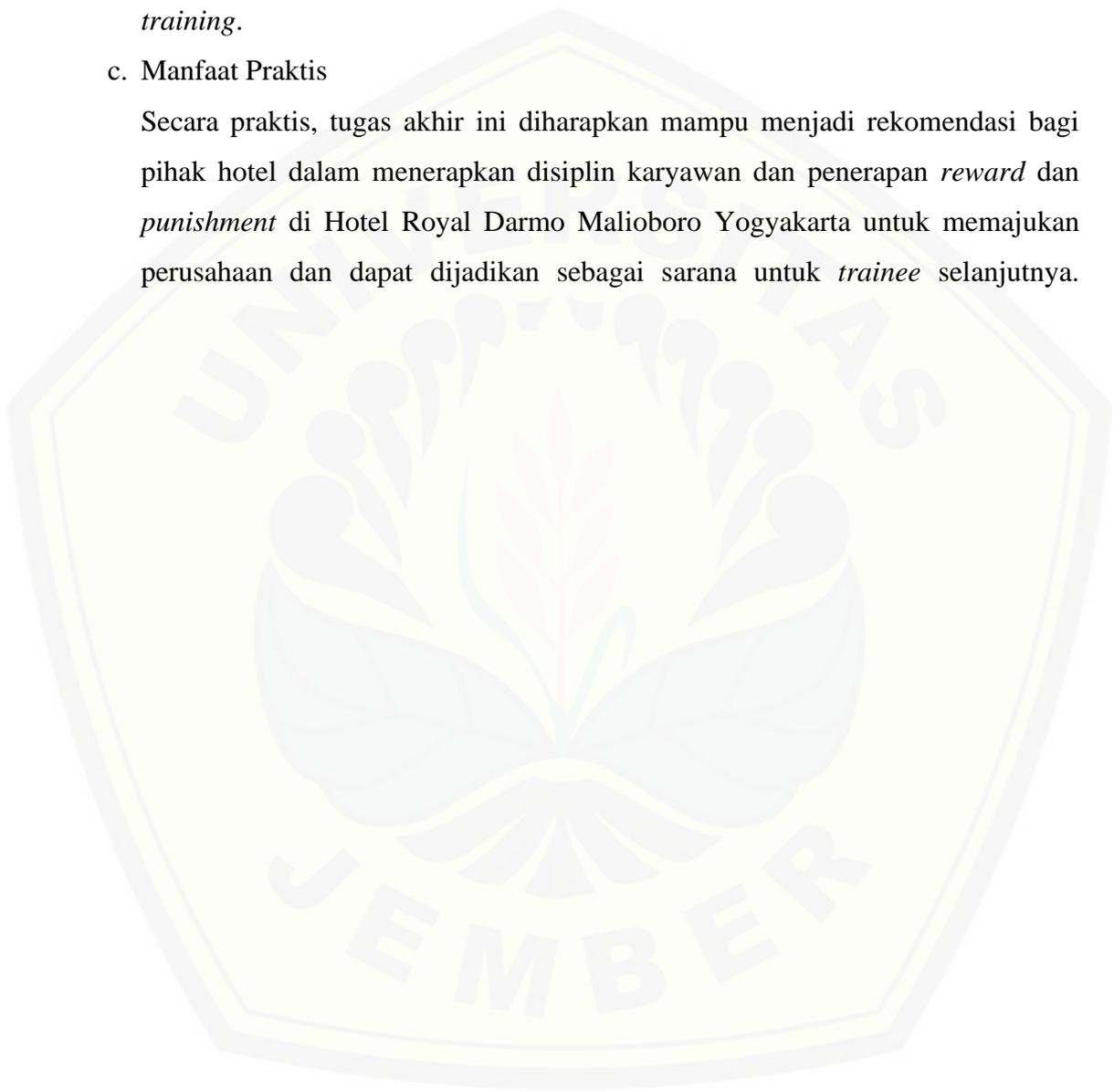
b. Manfaat Akademis

Tugas Akhir ini diharapkan mampu menjadi rekomendasi bagi Universitas Jember tentunya dalam disiplin kerja. Dapat menambah pengetahuan dan

wawasan penulis tentang teori disiplin kerja, *reward* dan *punishment*, sebagai bahan referensi bagi mereka yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan dalam bidang yang sama. Yang paling penting lembaga akademis dapat menjalin kerjasama dengan pihak industri hotel mengenai tempat *training*.

c. Manfaat Praktis

Secara praktis, tugas akhir ini diharapkan mampu menjadi rekomendasi bagi pihak hotel dalam menerapkan disiplin karyawan dan penerapan *reward* dan *punishment* di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta untuk memajukan perusahaan dan dapat dijadikan sebagai sarana untuk *trainee* selanjutnya.



BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2011) pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selain itu pengertian hotel lainnya yaitu menurut Chair & Pramudia (2017:1) mengemukakan bahwa, hotel adalah bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya. Sedangkan Ismayanti & Kara (2017) menjelaskan pengertian hotel secara umum yaitu badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar serta jasa pencucian pakaian. Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa, hotel merupakan badan akomodasi atau perusahaan dalam bisnis jasa yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas penginapan jasa, penyedia makanan dan minuman, jasa pelayanan kamar, serta pencucian pakaian.

2.1.2 Sejarah Hotel

Subakti (2017) Indonesia dikenal di dunia pariwisata sejak sebelum Perang Dunia ke I, tetapi jumlah wisatawan yang berkunjung masih sedikit. Seiring dengan perkembangan kedatangan wisatawan asing ke Indonesia memerlukan sarana akomodasi pariwisata yang memadai, maka semasa penjajahan kolonial Belanda, mulai berkembang hotel-hotel di Indonesia. Buku Pariwisata Indonesia dari masa ke masa tercatat hotel-hotel yang sudah hadir pada saat itu antara lain:

- a. Jakarta, dibangun Hotel Des Indes, Hotel Der Nederlanden, Hotel Royal dan Hotel Rijswijk.
- b. Surabaya, berdiri Hotel Sarkies dan Hotel Oranje
- c. Semarang, berdiri Hotel Du Pavillion.

- d. Malang, Palace Hotel.
- e. Solo, Slier Hotel.
- f. Yogyakarta, Grand Hotel (sekarang Hotel Garuda)
- g. Bandung, Hotel Savoy Homann, Hotel Preanger dan Pension Van Hangel (kini Hotel Panghegar)
- h. Bogor, Hotel Salak.
- i. Medan, Hotel de Boer dan Hotel Astoria.
- j. Makassar, Grand Hotel dan Staat Hotel.

Subakti (2017) mengemukakan bahwa di hotel-hotel tersebut masih beroperasi hingga sekarang, ada yang menjadi Heritage Hotel ada pula yang sudah direnovasi menjadi lebih baik dan ada juga yang telah di bangun kembali secara total sehingga tidak lagi menyerupai bentuk aslinya, seperti Hotel Des Indes. Tahun 1960 hotel ini diambil alih oleh Pemerintah Indonesia dan berganti nama menjadi Hotel Duta Indonesia. Pada tahun 1971 bangunan hotel ini dibongkar untuk didirikan pertokoan Duta Merlin. Setelah periode pemerintahan Orde Baru, pembangunan dan kehadiran hotel di Indonesia jauh berkembang pesat. Terutama setelah masuknya beberapa chains 'management' hotel international yang banyak merambah ke kota-kota besar di Indonesia. Seiring dengan tumbuhnya dunia Pariwisata Indonesia, sejarah hotel di Indonesia pun turut andil menyukseskannya. Keberadaan hotel tentu saja sangat dibutuhkan dalam industri pariwisata dan perhotelan. Industri pariwisata Indonesia makin menanjak saat kepariwisataan di Bali mulai mendapatkan perhatian serius.

Subakti (2017) menjelaskan pada tahun 1963, dibangun Hotel Bali Beach, kemudian dalam tiga tahun berikutnya menyusul diresmikannya Pelabuhan Udara Ngurah Rai sebagai pelabuhan internasional. Kota Malang Jawa Timur mempunyai objek wisata potensial seperti Batu Malang, dengan kontur daerah yang berbukit, perkebunan apel dan Selekt, sebuah objek wisata yang berhasil mengembangkan tulip. Kota berhawa sejuk yang berjarak 90 km di sebelah selatan Kota Surabaya ini, mulai tumbuh dan membenahi berbagai fasilitas serta sarana dan prasarana pendukung.

Menurut Subakti (2017) di Pemerintahan Kota Malang tetap mempertahankan berbagai bentuk yang dibangun pada zaman kolonial Belanda. Sebagai contoh, Hotel Pelangi, tergolong salah satu hotel tertua di kota yang kita kenal juga dengan sebutan Kota Pelajar itu. Hingga sekarang, hotel yang berlokasi di bilangan Jalan Merdeka ini, tetap menjadi hotel yang layak huni bagi pelancong. Perkembangan perhotelan di Kota Bandung diwarnai dengan beragam usaha, mulai dari distro, kuliner, kafe, home industry, dan factory outlet. Sehingga bisnis hotel di Bandung ikut terdongkrak. Berbagai kelas hotel, dari kelas melati hingga berbintang, dari harga yang murah hingga harga yang mahal, dapat ditemui dengan mudah di dekat pusat keramaian atau di seputar obyek wisata.

2.1.3 Klasifikasi Dan Jenis Hotel

Berikut beberapa klasifikasi hotel yang ada di Indonesia Rai (2016:43), sebagai berikut :

a. Jenis Hotel Menurut Tujuan Kedatangan Tamu

1) *Business Hotel*

Merupakan hotel yang dirancang untuk mengakomodasi tamu yang mempunyai tujuan berbisnis. Hotel seperti ini memerlukan berbagai macam fasilitas seperti olah raga, bersantai, jamuan makan ataupun minum, fasilitas negosiasi dengan mengedepankan kenyamanan dan privasi yang tinggi. Selain itu standar luas ruang pertemuan juga perlu dipertimbangkan.

2) *Pleasure Hotel*

Merupakan hotel yang sebagian besar fasilitasnya ditujukan untuk memfasilitasi tamu yang bertujuan berekreasi. Sebagai fasilitas pendukung aktivitas rekreasi, hotel seperti ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas untuk bersantai dan relaksasi baik itu untuk kegiatan *outdoor* ataupun *indoor*.

3) *Country Hotel*

Merupakan hotel khusus bagi tamu antar negara. Hotel seperti ini sangat memerlukan privasi dan keamanan yang sangat tinggi. Biasanya lokasi

hotel tersebut berada di pusat kota agar dekat dengan pusat pemerintahan suatu negara atau berada jauh dari kota tetapi lokasi tersebut mempunyai nilai lebih seperti pemandangan yang indah sehingga tamu dapat beristirahat dengan nyaman.

4) *Sport Hotel*

Merupakan hotel yang fasilitasnya ditujukan terutama untuk melayani tamu yang bertujuan untuk berolahraga. Untuk fasilitas *sport* hotel hamper sama dengan fasilitas *pleasure* hotel, hanya saja untuk fasilitas olah raga lebih ditonjolkan, tidak hanya sekedar fasilitas olah raga untuk berekreasi, fasilitas untuk berekreasi juga tetap diadakan karena tidak semua tamu yang menginap di hotel tersebut merupakan kalangan penggemar olah raga saja tetapi juga merupakan masyarakat biasa.

b. Jenis Hotel Menurut Lamanya Tamu Menginap

1) *Transit Hotel*

Hotel dengan waktu inap tidak lama (harian). Fasilitas yang dapat mendukung hotel seperti ini adalah layanan pada tamu dalam waktu singkat seperti *laundry*, restoran, dana agen perjalanan.

2) *Semi Residential Hotel*

Hotel dengan rata-rata waktu inap tamu cukup lama (mingguan). Fasilitas hotel seperti ini perlu dilengkapi dengan fasilitas yang lebih bervariasi, tidak membosankan dan untuk waktu yang relatif lebih lama, seperti fasilitas kebugaran (*spa*, *jogging track*, tenis, kolam renang dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (restoran, *cafe*, taman bermain dan sebagainya).

3) *Residential Hotel*

Hotel dengan waktu kunjungan tamu yang tergolong lama (bulanan). Hotel seperti ini mengedepankan rasa nyaman dan keamanan pada tamu hotel. Fasilitas yang disediakan biasanya perbelanjaan, fasilitas kebugaran (*spa*, *jogging track*, tenis, kolam renang dan sebagainya) dan fasilitas rekreasi (restoran, *cafe*, taman bermain dan sebagainya). Maka dari itu perletakan hotel yang seperti ini biasanya digabungkan atau *joindengan*

tempat perbelanjaan agar saling dapat memberikan keuntungan layanan dan sebagai daya tarik pengunjung.

c. Jenis Hotel Menurut Jumlah Kamar

1) *Small Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar *maksimal* 25 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan rendah.

2) *Medium Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar sekitar 29-299 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan sedang.

3) *Large Hotel*

Hotel dengan jumlah kamar *minimum* 300 kamar. Hotel ini biasanya dibangun di daerah dengan angka kunjungan tinggi.

d. Jenis Hotel Menurut Lokasinya

1) *City Hotel*

Hotel yang terletak di pusat kota dan biasanya menampung tamu yang bertujuan bisnis atau dinas. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu urusan dinas, lokasi yang dipilih sebaiknya mendekati kantor-kantor atau area bisnis di kota tersebut.

2) *Down Town Hotel*

Hotel yang berlokasi di dekat perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang. Terkadang hotel ini dibangun bergabung dengan suatu fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.

3) *Suburban Hotel atau Motel*

Hotel yang berlokasi di pinggir kota. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah tamu yang menginap dengan waktu pendek dan merupakan fasilitas *transit* masyarakat yang sedang melakukan perjalanan.

4) *Resort Hotel*

Hotel yang dibangun di tempat wisata. Tujuan pembangunan hotel ini sebagai fasilitas akomodasi dari suatu aktivitas wisata.

2.1.4 Departemen Yang Terdapat Dalam Hotel Secara Umum

Bagian-bagian yang ada di dalam hotel dan tugasnya menurut teori Sudarsono dalam Fikriah (2016:09) adalah sebagai berikut :

- a. Departemen Pemasaran (*Marketing Department*)
Tugasnya: memasarkan hotel yang ke pasar luas sesuai kebutuhannya.
- b. Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)
Tugasnya: menjual kamar yang memenuhi syarat dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- c. Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*)
Tugasnya: menyediakan kamar yang bersih dan siap untuk dihuni oleh tamu hotel.
- d. Departemen Binatu (*Laundry Department*)
Tugasnya: membantu departemen *housekeeping* dalam menyediakan kebutuhan *linen* (handuk, spre, selimut) untuk kamar hotel dan seragam karyawan.
- e. Departemen Pengoperasian dan Perbaikan (*Engineering Department*)
Tugasnya: mengoperasikan, merawat dan memperbaiki semua peralatan dalam hotel.
- f. Departemen Makan dan Minum (*Food and Beverage Department*)
Tugasnya: menyiapkan makanan dan minuman di dalam hotel.
- g. Departemen Keuangan (*Finance Department*)
Tugasnya: mengelola keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran hotel.
- h. Departemen Personalia (*Personnel Department/HRD*)
Tugasnya: mengurus administrasi seluruh karyawan hotel
- i. Departemen Pelatihan (*Training Department*)
Tugasnya: memberikan berbagai latihan bagi karyawan hotel

2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Rumawas (2018) mengemukakan bahwa, sumber daya manusia dalam konteks bisnis adalah orang yang bekerja dalam suatu organisasi atau yang sering juga

disebut karyawan. Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting yang harus dimiliki oleh organisasi dan harus diperhatikan dalam manajemen, karena mereka inilah yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi dan mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia inilah yang dapat membuat sumber daya lain dapat berjalan.

Larasati (2016:15) menjelaskan bahwa, manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia disebut sumber daya manusia. Pada umumnya, kegiatan-kegiatan di bidang sumber daya manusia dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sisi pekerjaan dan dari sisi pekerja. Dari sisi pekerjaan, kegiatan-kegiatan itu terdiri atas analisis pekerjaan dan evaluasi pekerjaan. Sedangkan dari sisi pekerja, kegiatan-kegiatan itu terdiri atas pengadaan tenaga kerja, penilaian prestasi kerja, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi, dan pemutusan hubungan kerja. Dengan demikian, manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Mangkunegara (2015:2) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal dalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

2.2.2 Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2013:14) menjelaskan bahwa, peranan manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah, sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement* dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan *the right man and the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- e. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- f. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
- g. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangon.

2.2.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Hasibuan (2013) mengelompokkan manajemen sumber daya manusia ke dalam dua fungsi yang berbeda, yakni :

a. Fungsi Manajerial

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan pada manajemen sumber daya manusia berfungsi membantu perusahaan untuk merencanakan tenaga kerja yang efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Perencanaan adalah dasar dari seluruh fungsi manajemen sumber daya manusia yang lain.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian berfungsi membantu perusahaan untuk menetapkan pembagian dan hubungan kerja antar karyawan. Hal ini sangat penting untuk meminimalisir adanya tumpang tindih dalam kewajiban pekerja.

3) Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan biasanya dilakukan seorang pimpinan kepada para karyawannya supaya dapat secara bekerja sama secara efektif untuk menyelesaikan kewajiban dan tugas mereka.

4) Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian merupakan kegiatan yang dilakukan supaya karyawan tetap menaati peraturan perusahaan saat bekerja. Jika terjadi penyimpangan, maka harus ada tindakan yang dilakukan untuk memperbaiki perilaku karyawan tersebut.

b. Fungsi Operasional

1) Pengadaan Tenaga Kerja (*Procurement*)

Fungsi pertama yang termasuk dalam kategori fungsi operasional adalah pengadaan. Fungsi pengadaan merupakan proses awal untuk mendapatkan sumber daya manusia yang unggul. Proses ini meliputi rekrutmen, seleksi, penempatan, orientasi, hingga proses induksi.

2) Pengembangan (*Development*)

Pengembangan merupakan fungsi operasional yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Tingkat keterampilan ini dapat dicapai melalui pendidikan dan pelatihan yang diberikan perusahaan untuk karyawan, baik yang baru masuk ataupun yang sudah lama bekerja di perusahaan tersebut.

3) Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi merupakan bentuk reward yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Kompensasi ini merupakan bentuk balas jasa atas prestasi karyawan. Pemberian kompensasi harus disesuaikan dengan prestasi kerja dan faktor-faktor lain yang adil dan layak bagi tiap karyawan.

4) Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyamakan interpretasi karyawan dan perusahaan. Hal ini penting untuk menjaga agar kerjasama yang terjalin antara karyawan dan perusahaan dapat berjalan dengan serasi dan saling menguntungkan.

5) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan. Hal ini penting untuk

mempertahankan karyawan supaya mau menetap di perusahaan tersebut hingga karyawan tersebut pensiun.

Fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia dalam ruang lingkup pengadaan sumber daya manusia dan pengembangan sumber daya manusia diarahkan untuk menjamin syarat dasar kemampuan kerja, sedangkan fungsi-fungsi operasional manajemen sumber daya manusia dalam ruang lingkup pemeliharaan sumber daya manusia diarahkan untuk menjamin syarat dasar kemampuan kerja.

2.2.4 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Sedarmayanti (2017) Pengelolaan dalam suatu manajemen sumber daya manusia ini harus dilakukan secara benar dan tepat, seorang manusia atau seorang tenaga kerja harus diperlakukan sebagaimana layaknya seorang manusia dan layaknya seorang pekerja yang manusiawi. Selain itu, terdapat beberapa hal yang tentunya tidak kalah penting salah satunya adalah bahwa mereka juga harus dan patut untuk diperlakukan secara adil antar sesama karyawan satu dengan yang lainnya sebagaimana mestinya sesuai dengan beban dan tanggung jawabnya. Sedangkan Sedarmayanti (2017) mengemukakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

a. Tujuan Sosial

Tujuan sosial pada tujuan manajemen sumber daya manusia adalah organisasi bertanggung jawab secara sosial terhadap tantangan dan keperluan yang terjadi di masyarakat khususnya di ruang lingkup organisasi dan mengurangi efek yang merugikan.

b. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional merupakan langkah untuk menunjukkan keberadaan dari suatu organisasi sehingga perlu adanya kontribusi akan pendayagunaan sumber daya manusia secara keseluruhan. Tujuan organisasional dalam tujuan sumber daya manusia itu sendiri merupakan target formal yang ditentukan untuk mencapai tujuan organisasi.

c. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional pada proses manajemen sumber daya manusia adalah mempertahankan kontribusi dari sumber daya manusia tiap departemen yang disesuaikan dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia pada tiap departemen dipelihara sedemikian rupa sehingga memberikan kontribusinya secara optimal.

d. Tujuan Individu

Tujuan individu dalam suatu organisasi harus terpenuhi dan diselaraskan dengan tujuan organisasi. Tujuan individu digunakan sebagai motivasi para karyawan untuk lebih berkontribusi dalam melaksanakan tugasnya di dalam organisasi.

Tujuan dari organisasi manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu cara pencapaian tujuan yang diinginkan bagi suatu perusahaan/Manusia. Mencapai tujuan yang ingin dicapai dengan baik dibutuhkan sumber daya manusia yang baik pula dalam mendukung kelancaran dalam berkerjanya suatu organisasi.

2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan

Menurut Insasi (2010) SOP merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan, dan aktor yang berperan dalam kegiatan. Sedangkan Tathagati (2014) mengemukakan bahwa, standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk

mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masing-masing karyawan.

Budihardjo (2014) mengemukakan bahwa standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. standar operasional prosedur (SOP) bisa diibaratkan sebagai benteng pertahanan yang kokoh karena secara prosedural segala aktifitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan jelas. Oleh karena itu, inspeksi-inspeksi yang bersifat datang dari luar perusahaan tidak bisa menjadikan hal-hal yang sudah termuat dalam standar operasional prosedur (SOP) untuk merubah atau bahkan menggoyahkan perusahaan. Dari pengertian para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengertian SOP adalah suatu peraturan yang dibuat secara tertulis dalam suatu badan usaha, yang berisi peraturan dan pedoman kerja bagi setiap pekerja di dalam badan usaha tersebut, dan dijadikan sebagai standar pada kegiatan operasionalnya.

2.4 Disiplin Kerja

2.4.1 Pengertian Disiplin Kerja

Menurut Hasibuan (2017:163) disiplin kerja merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Disiplin merupakan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi yang dibuat manajemen yang mengingat anggota instansi agar dapat dijalankan semua pegawai baik dengan kesadaran sendiri maupun dengan paksaan. Sementara, Hartatik (2014:183) menyebutkan disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan manajer untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan instansi serta norma–norma sosial yang berlaku.

2.4.2 Fungsi Disiplin Kerja

Tu'u dalam Hartatik (2014:186) yang mengemukakan beberapa fungsi disiplin, yaitu:

- a. Menata kehidupan bersama disiplin berfungsi mengatur kehidupan bersama, dalam suatu kelompok tertentu atau masyarakat. Dengan begitu kehidupan yang terjalin antara individu satu dengan lainnya menjadi lebih baik dan lancar.
- b. Membangun kepribadian disiplin juga dapat membangun kepribadian seorang pegawai. Lingkungan yang memiliki disiplin tinggi sangat berpengaruh terhadap kepribadian seseorang. Lingkungan organisasi yang memiliki keadaan yang tenang, tertib, dan tentram, sangat berperan dalam membangun kepribadian yang baik.
- c. Melatih kepribadian disiplin merupakan sarana untuk melatih kepribadian pegawai agar senantiasa menunjukkan kinerja yang baik. Sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dan berdisiplin terbentuk melalui satu proses yang panjang. Salah satu proses untuk membentuk kepribadian tersebut dilakukan melalui latihan, latihan dilaksanakan antar pegawai, pimpinan, dan seluruh personal yang ada diorganisasi tersebut.
- d. Hukuman disiplin yang disertai ancaman sanksi atau hukuman sangat penting, karena dapat memberikan dorongan kekuatan untuk menaati dan mematuhi. Tanpa adanya ancaman hukuman, dorongan ketaatan dan kepatuhan dapat menjadi lemah, serta motivasi untuk mengikuti aturan yang berlaku menjadi berkurang.
- e. Menciptakan lingkungan kondusif fungsi disiplin adalah membentuk, sikap, perilaku, dan tata kehidupan berdisiplin di dalam lingkungan kerja, sehingga tercipta suasana tertib dan teratur dalam pelaksanaan pekerjaan.

2.4.3 Jenis-jenis Disiplin Kerja

Menurut Hartatik (2014:190) jenis – jenis disiplin kerja yaitu :

a. Disiplin Diri

Sikap disiplin dikembangkan atau dikontrol oleh diri sendiri. Hal ini merupakan tanggung jawab pribadi yang berarti mengakui dan menerima nilai-nilai yang ada di luar dirinya. Melalui disiplin diri, pegawai merasa

bertanggung jawab dan dapat mengukur dirinya sendiri untuk kepentingan organisasi.

b. Disiplin Kelompok

Kegiatan organisasi bukanlah kegiatan yang bersifat individu, sehingga selain disiplin diri masih diperlukan disiplin kelompok. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa disiplin kelompok adalah patuh, taat, dan tunduknya kelompok terhadap peraturan, pemerintah, dan ketentuan yang berlaku serta mampu mengendalikan diri dari dorongan kepentingan dalam upaya pencapaian cita-cita dan tujuan tertentu, serta memelihara stabilitas organisasi dan menjalankan standar – standar organisasional.

c. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah disiplin yang ditunjukkan untuk mendorong pegawai agar berdisiplin dengan menaati dan mengikuti berbagai standar peraturan yang telah ditetapkan.

d. Disiplin Korektif

Disiplin ini dimaksud untuk menangani pelanggaran terhadap aturan-aturan yang berlaku dan memperbaikinya untuk masa yang akan datang.

e. Disiplin Progresif

Disiplin progresif merupakan pemberian hukuman yang lebih berat terhadap pelanggaran yang berulang.

2.4.4 Aspek-aspek Disiplin Kerja

Amriany dkk., dalam Anggraeni (2008) mengemukakan beberapa aspek-aspek disiplin kerja, sebagai berikut :

a. Kehadiran

Kehadiran merupakan kewajiban karyawan untuk hadir di kantor umumnya merupakan bagian dari peraturan perusahaan. Bahkan di banyak perusahaan, kehadiran karyawan merupakan salah satu faktor yang diperhitungkan dalam penilaian kinerja.

b. Waktu Kerja

Waktu kerja merupakan jangka waktu saat pekerja yang bersangkutan harus hadir untuk memulai pekerjaan, waktu istirahat, dan akhir pekerjaan. Mencetak jam kerja pada kartu hadir merupakan sumber data untuk mengetahui tingkat disiplin waktu karyawan.

c. Kepatuhan Terhadap Perintah

Kepatuhan merupakan suatu bentuk perilaku manusia yang taat pada aturan, perintah yang telah ditetapkan, prosedur dan disiplin yang harus dijalankan.

d. Kepatuhan Terhadap Aturan

Serangkaian aturan yang dimiliki perusahaan merupakan tuntutan bagi karyawan agar patuh, sehingga dapat membentuk perilaku yang memenuhi standar perusahaan.

e. Produktivitas Kerja

Produktifitas kerja yaitu menghasilkan lebih banyak dan berkualitas lebih baik, dengan usaha yang sama.

f. Pemakaian Seragam

Sikap karyawan terutama lingkungan organisasi menerima seragam kerja setiap dua tahun sekali.

2.5 Reward (Penghargaan)

2.5.1 Pengertian *Reward* (Penghargaan)

Menurut Shields (2016:12) dalam Suak dkk., (2017) penghargaan (*reward*) dapat menjadi sesuatu yang berwujud atau tidak berwujud yang organisasi berikan kepada karyawan baik sengaja atau tidak sengaja sebagai imbalan atas potensi karyawan atau kontribusi atas pekerjaan yang baik, dan untuk karyawan yang menerapkan nilai positif sebagai pemuas kebutuhan tertentu. Sementara Puwanenthiren (2011) menekankan bahwa *reward* terdiri dari seluruh komponen organisasi, proses, aturan serta kegiatan pengambilan keputusan dalam hal alokasi untuk memberikan kompensasi dan manfaat kepada pegawai sebagai timbal balik atas kontribusi yang telah diberikan kepada organisasi.

Rahim dkk., (2012) berpendapat bahwa *reward* dapat pula didefinisikan

sebagai salah satu tindakan timbal balik yang diberikan oleh suatu organisasi atau pimpinan kepada karyawan / *trainee* ketika mereka telah dianggap mampu melakukan tindakan atau tugas yang diberikan organisasi secara tepat dan cepat. Besar kecilnya *reward* yang diberikan kepada yang berhak bergantung kepada banyak hal, terutama ditentukan oleh tingkat pencapaian yang diraih. Selain itu bentuk *reward* ditentukan pula oleh jenis atau wujud pencapaian yang diraih serta kepada siapa *reward* tersebut diberikan. *Reward* dapat diartikan sebuah bentuk apresiasi kepada suatu prestasi tertentu yang diberikan, baik oleh dan dari perorangan ataupun suatu lembaga yang biasanya dalam bentuk material atau ucapan. *Reward* yang diberikan kepada karyawan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja.

2.5.2 Bentuk-Bentuk *Reward*

Reward yang diberikan kepada siswa bentuknya bermacam-macam, secara garis besar *reward* dapat dibedakan menjadi empat macam Djamarah (2008: 124-134) yaitu:

a. Pujian

Pujian merupakan salah satu bentuk *reward* yang paling mudah dilakukan. Pujian dapat berupa kata-kata, seperti: bagus, baik, bagus sekali, dan sebagainya. Selain pujian berupa kata-kata, pujian dapat juga berupa isyarat atau pertanda, misalnya dengan menunjukkan ibu jari (jempol), dengan menepuk bahu siswa, dengan tepuk tangan, dan sebagainya.

b. Penghormatan

Reward berupa penghormatan ada dua macam, yang pertama berbentuk semacam penobatan, yaitu anak yang mendapat penghormatan diumumkan dan ditampilkan dihadapan teman sekelas, termasuk satu sekolah atau mungkin dihadapan orang tua murid. Penghormatan kedua berbentuk pemberian kekuasaan untuk melakukan sesuatu, misalnya siswa yang mendapat nilai tertinggi saat mengerjakan soal latihan dipilih sebagai ketua kelompok diskusi.

c. Hadiah

Hadiah yang dimaksud disini adalah *reward* yang berbentuk barang. Hadiah yang diberikan dapat berupa alat-alat keperluan sekolah, seperti pensil, penggaris, buku, penghapus, dan sebagainya. *Reward* berupa hadiah disebut juga *reward* materil.

d. Tanda Penghargaan

Reward yang berupa tanda penghargaan disebut juga dengan *reward* simbolis. Tanda penghargaan tidak dinilai dari segi harga dan kegunaan barang-barang tersebut, melainkan tanda penghargaan yang dinilai dari segi kesan atau nilai kegunaannya.

2.6 *Punishment* (Hukuman)

2.6.1 Pengertian *Punishment* (Hukuman)

Sardiman (2011:94) menjelaskan hukuman atau sanksi (*punishment*) adalah salah satu bentuk penguatan (*reinforcement*) negatif yang menjadi alat motivasi jika diberikan secara tepat dan bijak sesuai dengan prinsip-prinsip pemberian hukuman. Penjelasan lainnya seperti yang dikemukakan Suharyadi & Purwanto (2009) dalam pemberian sanksi atau hukuman (*punishment*) dibedakan atas dua bagian yaitu : *Punishment* (sanksi/ hukuman) preventif merupakan tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah karyawan agar tidak melakukan pelanggaran meliputi: tata tertib, anjuran dan perintah, larangan, paksaan, dan disiplin. *Punishment* (sanksi/ hukuman) represif merupakan tindakan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang melakukan pelanggaran, meliputi :teguran, pemberhentian tunjangan, pemberhentian bonus, pembatasan penggunaan sarana dan prasarana perusahaan, dan pemutusan hubungan kerja.

Koencoro dalam Rosniyenti & Wahyuni (2019) menjelaskan bahwa, *punishment* adalah perbuatan yang tidak menyenangkan berupa hukuman atau sanksi yang diberikan kepada pegawai secara sadar ketika terjadi pelanggaran agar tidak mengulangi lagi. Jika *Reward* merupakan bentuk yang positif, maka *punishment* adalah sebagai bentuk negatif, tapi jika diberikan secara tepat dan bijak dapat dijadikan sebagai alat untuk merangsang pegawai meningkatkan

kinerjanya. Tujuan dari hukuman ini adalah untuk menimbulkan rasa tidak senang pada seseorang agar mereka tidak berbuat jahat, jadi hukuman yang dilakukan adalah untuk mendidik ke arah yang lebih baik.

2.6.2 Bentuk-Bentuk *Punishment* (Hukuman)

Yanuar (2012:31) mengatakan bahwa hukuman sebagai alat pendidikan diklasifikasikan menjadi beberapa bentuk. Klasifikasi ini didasarkan pada beberapa hal, antara lain:

a. Berdasarkan Alasan Diterapkannya Hukuman

Berdasarkan pada alasan di balik diterapkan ya hukuman kepada anak, maka hukum dibagi menjadi dua bentuk, yaitu:

1) Hukuman *Preventif*

Hukuman *preventif* adalah hukuman yang diilakukan dengan maksud agar tundak atau jangan terjadi pelanggaran. Hukuman ini bertujuan untuk mencegah jangan sampai terjadi pelanggaran sehingga hal itu dilakukan sebelum pelanggaran itu dilakukan. Menurut Indrakusuma dalam Yanuar, (2012:32), yang termasuk dalam hukuman *preventif* adalah tata tertib, anjuran dan perintah, larangan, paksaan dan disiplin.

2) Hukuman *Represif*

Sifat dari hukuman *represif* adalah menekan atau menghambat, sehingga seorang yang sudah terlanjur melakukan suatu pelanggaran atau kesalahan akan merasa jera. Yang termasuk hukuman represif dalam konteks pendidikan, menurut Indrakusuma dalam Yanuar (2012:34) adalah pemberitahuan, teguran, peringatan, hukuman.

b. Berdasarkan Tingkat Perkembangan Anak

Membedakan hukuman menjadi tiga bentuk yang disesuaikan dengan tingkat perkembangan anak yang menerima hukuman, yaitu:

1) Hukuman Asosiatif

Umumnya orang mengasosiasikan antara hukuman dan kejahatan atau pelanggaran, antara penderitaan yang diakibatkan oleh hukuman dengan perbuatan pelanggaran yang dilakukan. Untuk menyingkirkan perasaan

tidak enak akibat hukuman, biasanya orang atau anak menjauhi perbuatan yang tidak baik atau yang dilarang. Hukuman asosiasif dipergunakan bagi anak kecil.

2) Hukuman Logis

Hukuman logis diterapkan terhadap anak yang sudah besar, dengan tujuan agar anak mengerti bahwa hukuman adalah akibat yang logis dari pekerjaan atau perbuatan mereka yang tidak baik. Pemberian hukuman harus seimbang dengan kesalahan yang siswa lakukan, hukuman yang diterima siswa haruslah yang masuk akal sehingga tidak menjadi beban.

3) Hukuman Normatif

Hukuman normatif adalah hukuman yang bermaksud memperbaiki moral anak-anak. Hukuman ini dilakukan terhadap pelanggaran-pelanggaran mengenai norma-norma etika, seperti berdusta, menipu, mencuri, dan sebagainya. Hukuman yang diberikan atas kesalahan yang diperbuat siswa, guru berusaha mempengaruhi kata hati anak, menginsafkan anak terhadap perbuatannya yang salah, dan memperkuat kemauannya untuk selalu berbuat baik dan menghindari kejahatan.

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Praktek Kerja Nyata (PKN) merupakan salah satu syarat yang harus ditempuh oleh mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata untuk menyusun laporan PKN atau magang, guna memenuhi tugas akhir serta salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan guna menerapkan ilmu-ilmu dan teori yang sudah diperoleh mahasiswa selama berada di bangku perkuliahan dalam dunia kerja di lingkungan perusahaan. Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata dilaksanakan di Hotel Royal Darmo Malioboro, Yogyakarta.

3.2 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.2.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Lokasi yang dilakukan untuk melaksanakan praktek kerja nyata telah disetujui oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan sesuai dengan minat dari penulis. Lokasi tersebut adalah Hotel Royal Darmo Malioboro, Jl. Kemitiran Kidul No. 54, Pringgokusuma, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55272. Hotel Royal Darmo Malioboro yang berlokasi di kawasan pariwisata yaitu di kawasan Malioboro ini sangat strategis dan terletak di pusat kota Yogyakarta. Akses menuju Hotel Royal Darmo Malioboro bisa melalui darat maupun udara. Hotel ini berjarak 0,5 Km dari Malioboro dan Stasiun Tugu Yogyakarta, sedangkan jarak hotel ini dengan Bandara Adi Sutjipto sekitar 8 Km.

3.2.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di Hotel Royal Darmo Malioboro mulai dari tanggal 06 Januari s.d 5 Juni 2020 dan dikarenakan adanya wabah Covid-19 maka pelaksanaan kegiatan tersebut harus berakhir pada tanggal 26 Maret 2020. Adapun jam kerja yang ditetapkan oleh pihak Royal Darmo Malioboro adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jam Kerja Praktek Kerja Nyata

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin-Jumat	08.00-16.00 WIB
Sabtu	08.00-15.00 WIB
Minggu	Libur

Sumber: Hotel Royal Darmo Malioboro

Keterangan : Untuk tanggal merah atau libur nasional bisa mengambil libur, namun sewaktu-waktu juga tetap *incharge* jika dibutuhkan sesuai dengan jam kerja yang berlaku.

3.3 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.3.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan praktek kerja nyata, data yang diperoleh penulis digunakan dalam laporan tugas akhir yang berjudul “Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta” . Pada pelaksanaan praktek kerja nyata tersebut penulis berada pada bagian HRD (*Human Resources Department*).

3.3.2 Kegiatan Praktek Kerja Nyata

Kegiatan penulis selama melakukan praktek kerja nyata di Hotel Royal Darmo Malioboro harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan oleh HR Admin. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan sesuai dengan instruksi harian yang diberikan oleh HR Admin Carolina P. Dewi. *Job description* penulis sebagai *human resources department* (HRD) diantaranya yaitu membantu merekap data hadir karyawan, *Daily Worker* dan anak *trainee*, *input* data karyawan *Daily Worker* dan anak *trainee*, mengajukan penawaran *training* ke sekolah-sekolah dan universitas perhotelan, wawancara calon *trainee*, membuat laporan bulanan, membantu membuat daftar gaji pekerja harian, surat menyurat (memo, dan surat keluar dan kerjasama), membuat artikel (hari gerakan 1 juta pohon dan hari lingkungan, edukasi karyawan), dan lain sebagainya.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Tugas akhir ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif.

a. Data Kualitatif

Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif tugas akhir ini berupa Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, visi dan misi, struktur organisasi.

b. Data Kuantitatif

Pengertian data kuantitatif menurut Sugiyono (2015) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Data kuantitatif tugas akhir ini berupa Jumlah pegawai, jumlah sarana dan prasarana.

3.4.2 Sumber Data

Dalam tugas akhir ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Sumber data ini dibedakan menjadi 2, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2015), yaitu:

a. Data Primer

Pengertian data primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer yang diperoleh langsung dari *Human Resources Department* di Royal Darmo Malioboro yaitu dengan wawancara langsung dan pengamatan di lapangan terkait dengan karyawan.

b. Data Sekunder

Pengertian data sekunder menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder didukung pula dengan data berupa informasi dari internet, jurnal, artikel, skripsi, dan lainnya sebagainya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan tugas akhir sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang akan diteliti (Semiawan, 2012:112). Menurut Sugiyono (2015:145) “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Menurut Riyanto (2010:96) “observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung”. Dalam pelaksanaan kegiatan ini penulis mengamati dan mengumpulkan data terkait judul tugas akhir “Proses Disiplin Karyawan Dalam Mendukung Penerapan *Reward* Dan *Punishment* Di Royal Darmo Malioboro”.

b. Wawancara

Menurut Afifuddin & Saebani (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis melakukan wawancara dengan Ibu Carolina Dewi jabatan sebagai *Human Resource Admin* tentang penerapan *reward* dan *punishment* di Hotel Royal Darmo Malioboro.

c. Studi Pustaka

Metode studi pustaka adalah mempelajari beberapa buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti Sugiono (2015:224). Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari laporan, jurnal, internet, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Royal Darmo Malioboro adalah hotel berbintang empat yang berdekatan dengan kawasan Malioboro. Dalam proses disiplin kerja kepada karyawan di Royal Darmo Malioboro memiliki standar prosedur (SOP) sebagai penilaian kinerja karyawan untuk memenuhi standar kualifikasi yang sesuai dengan kriteria perusahaan dan juga sebagai tolak ukur untuk mendapatkan karyawan yang mampu memahami tugas-tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Dalam penerapan disiplin kerja perusahaan memiliki aspek seperti kehadiran karyawan, ketepatan jam masuk kerja, kepatuhan terhadap perintah atasan dan aturan yang ada di perusahaan dan juga terdapat standar dalam berpakaian.
- b. *Reward* merupakan salah satu elemen yang dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh suatu organisasi/perusahaan untuk memotivasi karyawan agar dapat memberikan kontribusi yang lebih maksimal. *Reward* yang diberikan oleh Royal Darmo Malioboro adalah promosi kenaikan jabatan dan kenaikan gaji sebesar 2,8%. Dalam kenaikan gaji karyawan dilihat dari kenaikan gaji *sesquicentennial level* yang artinya kenaikan gaji tergantung dari level jabatan karyawan. Semakin tinggi jabatan mereka maka semakin tinggi kenaikan gaji yang mereka dapatkan.
- c. Adanya penerapan *punishment* yang diberikan kepada karyawan agar mereka lebih disiplin dan teliti serta lebih mampu melaksanakan tugas pekerjaannya lebih baik lagi sehingga bisa meningkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini bisa menunjukkan bahwa semakin baik persepsi karyawan dalam menanggapi *punishment* di perusahaan, maka akan semakin meningkatkan Kinerja Karyawan, dan sebaliknya, semakin buruk persepsi karyawan dalam menanggapi *punishment* di perusahaan, maka akan semakin menurunkan Kinerja Karyawan .

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada Hotel Royal Darmo Malioboro diantaranya adalah:

- a. Disiplin kerja di Royal Darmo Malioboro sudah bagus, hanya saja bagi karyawan masih ada yang disiplin kerjanya yang kurang baik, penulis sarankan supaya lebih mentaati jam masuk kerja dan peraturan yang sudah ditetapkan di perusahaan agar tercipta disiplin kerja yang baik.
- b. Royal Darmo Malioboro sebaiknya lebih konsisten dalam penerapan *reward* dan *punishment* terhadap karyawan untuk meningkatkan kedisiplin kerja, motivasi kerja, semangat kerja mereka agar dapat dipertahankan atau lebih ditingkatkan lagi dan penulis menyarankan untuk lebih memperhatikan disiplin kerja para karyawan dengan memberikan teguran atau *punishment* bagi karyawan yang disiplin masuk kerjanya kurang baik agar bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA**Buku**

- Afifudin. dan B. A. Saebani. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Budihardjo, M. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Chair, I. M., dan H. Pramudia. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana
- Djamarah, S. B. 2008. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hartatik, I. P. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ismayati. 2010. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Istijanto. 2010 . *Reset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Larasati, S. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Mangkunegara, A. A. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putri, E. 2016. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta : Deepublish.
- Rai, I. G. B. 2016. *Pengantar Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rivai, V. dan E. J. Sagala. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rumawas. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Manado: Universitas Sam Ratulangi (Unsrat Press).
- Sardiman. 2011. *Interaksi dan Motivasi Belajar-Mengajar*. Jakarta: Rajawali Press.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2017. *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Semiawan, C. R. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiama, A. G. 2011. *Ecotourism: Pengembangan Pariwisata Berbasis Konservasi Alam*. Bandung: Guardaya Intimarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto. 2009. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sulastiyono, A. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tathagati, A. 2014. *Step By Membuat SOP (Standard Operating Procedure)*. Salatiga: Efata Publisng.
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Yanuar. 2012. *Jenis-jenis Hukuman Edukatif untuk Anak SD*. Jogjakarta: Diva Press.

Jurnal

- Anggraeni, D. 2008. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Utama Karya Wilayah Semarang. Semarang: UNNES. Hal. 19-20.
- Ariana., I.W. Tresna, dan I.G. Riana. 2013. Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi dan Disiplin kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Cendana Resort&SPA Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen*. 2 (1).
- Insani, I. 2010. Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka peningkatan pelayanan dan kinerja organisasi pemerintah. *Jurnal Standar Operasional Prosedur*. Bandung: Galeri Ciubuleut Hotel. 10(2):02.

Ismayati dan K. Muslim. 2017. Analisis Pengelolaan Hotel Al-Badar Syariah di Kota Makasar. *Laa Maisyir*. 4(2):22.

Pramesti, A.R., S.A.P. Sambul, dan W. Rumawas. 2019. Pengaruh Reward dan Punishment terhadap kinerja karyawan KFC Arta Gading. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 9(1):58.

Puwanenthiren, P. 2011. Reward System and its Impact on Employee Motivation in Commercial Bank of Sri Lanka Plc, In Jaffna District. *Global Journal of Management and Business Research*. 11(14).

Rahim, M. A., W. Daud, dan N. Wan. 2012. Proposed Conceptual Framework for Rewards and Motivation among Administrators of Higher Educational Provider in Malaysia. *International Journal of Business and Commerce*. 1(9).

Suak, R., A. Adolfina, dan Y. Uhing. 2017. Pengaruh Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Sutanraja Hotel Amurang. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*. 5(2).

Internet

Subakti, A. G. 2017. Hotel dan Sejarahnya. <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/hotel-dan-sejarahnya/>. (Diakses 13 Juni 2020).

Skripsi/Tesis/Disertasi

Fikriah, D.A. 2016. Peran Dan Tugas Human Resources Department Dalam Meningkatkan Profesionalisme Kerja Karyawan Di Quest Hotel Kuta Bali. *Laporan Tugas Akhir*. Jember: DIII Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Kalimantan 37, Kampus Tegayuboko Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

Nomor : 4033 / UN25 / 2 SP / 2019

5 November 2019

Lampiran : satu eksemplar

Hal : Permohonan tempat magang

Yth Pimpinan
Hotel Royal Darmo Mahoboro
Jl. Kemitiran Kidul No. 54, Pringgokusumo, Gedong Tengen
Kota Yogyakarta - Daerah Istimewa Yogyakarta 55272

Dengan hormat,

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 111 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktik Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka kami berharap kesediaan saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang saudara pimpin

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang yaitu :

N a m a : Nanda Eka Sari

N I M : 170903102009

Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1(satu) eksemplar proposal Praktik Kerja Nyata II (PKN).

Atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Penjabat Dekan
Wakil Dekan I,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP. 196106081988021001

No : 262/HRD-RDM/XII/2019
Hal : Pemberitahuan Diterima Program Kerja Magang/Training

Kepada
Univ. Jember Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto
Jember

Dengan Hormat,

Kami management **Royal Darmo Malloboro Hotel** Yogyakarta menyampaikan salam kepada Bapak/Ibu semoga selalu dalam lindungan Tuhan YME. Sehubungan proses penerimaan program kerja magang/training untuk Hotel Royal Darmo, telah dilakukan seleksi secara wawancara baik wawancara HRD maupun wawancara *Head of Departemen*, kami sampaikan bahwasanya, atas nama:

Nama : Nanda Eka Sari
Tgl Lahir : 28 Oktober 1998
Alamat : Dusun Krajan, Gambiran, Banyuwangi

Melalui surat pemberitahuan ini, Management **MENERIMA** yang bersangkutan untuk melakukan *Job Orientation / Training* di hotel kami selama 5 (Lima) bulan pada periode 06 Januari 2020 s/d 05 Juni 2020 di Bagian **Human Resource Departmen**

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan. Semoga terjalin kerjasama yang baik antar kedua belah pihak. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami

Muhammad Taufik
HR & GA Manager



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kalimantan 37, Kampus Tegal Boto, Jember 68121

Telepon (0331) 335586, 331342, Faksimile (0331) 335586

Laman www.fisip.unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 502/UN25.1.2/SP/2019

Berdasarkan surat dari Royal Darmo Malioboro, tanggal 2 Desember 2019, perihal Pemberitahuan Diterima Program Kerja Magang/Training, maka dengan ini Penjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Nanda Eka Sari	170903102009	DIII Usaha Perjalanan Wisata

untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja II/Magang di Human Resource Departemen, Hotel Royal Darmo Malioboro, Yogyakarta terhitung mulai 6 Januari s.d 5 Juni 2020.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan sebaik-baiknya dengan penuh tanggung jawab

Jember, 17 Desember 2019

Penjabat Dekan,

Prof. Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

Tembusan

1. HR & GA Manager Royal Darmo Malioboro
2. Penjabat Dekan FISIP UNEJ sebagai laporan
3. Koordinator DIII Usaha Perjalanan Wisata FISIP UNEJ
4. Mahasiswa yang bersangkutan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
 UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan Kampus Tegalloto Telp. 0331-335586, 331542 Fax. 0331-335586 Jember 68121
 Telp. (0331) 332736

**NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 UNIVERSITAS JEMBER**

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	70	B
2	Kemampuan / Kerjasama	75	BA
3	Etika	65	BC
4	Disiplin	70	B
NILAI RATA - RATA		70	BAIK

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

N a m a : Nanda Eka Sari
 N I M : 170903102009
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

N a m a : Muhammad Taufik
 Jabatan : HR Manager
 Instansi : Hotel Royal Darmo Maliboro
 Tanda Tangan :

PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	HURUF	ANGKA	KRITERIA
1	A	≥ 80	ISTIMEWA
2	AB	$75 \leq AB < 80$	SANGAT BAIK
3	B	$70 \leq B < 75$	BAIK
4	BC	$65 \leq BC < 70$	CUKUP BAIK
5	C	$60 \leq C < 65$	CUKUP
6	CD	$55 \leq CD < 60$	KURANG
7	D	$50 \leq D < 55$	KURANG
8	DE	$45 \leq DE < 50$	SANGAT KURANG
9	E	< 45	SANGAT KURANG

Gambar 1 Royal Darmo Malioboro



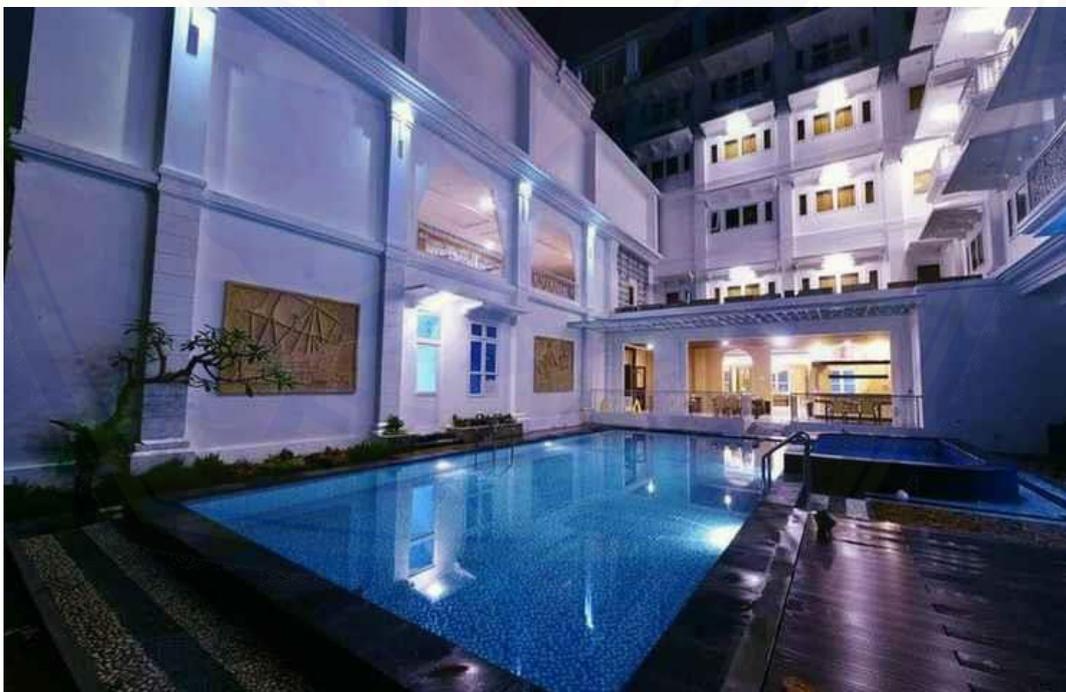
Gambar 2 *Lobby* Royal Darmo Malioboro



Gambar 3 *Restaurant Royal Darmo Malioboro*



Gambar 4 *Swimming Pool Royal Darmo Malioboro*



Gambar 5 Selasa Wage (Bersih-bersih Jl. Malioboro)



Gambar 6 *General Cleaning*



JEMBER