**PERANAN DEPARTEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN KARYAWAN PADA SWISS BELHOTEL MALEOSAN MANADO**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Guna Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Ijazah Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

**Oleh SILVIA WAGUNU NIM: 14 051 009**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS PROGRAM STUDY ADMINISTRASI BISNIS**

**2018**

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL........................................................................................ i ABSTRAK................................................................................... .................... ii MOTTO................................................................................... ........................ iv LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING................................. ................. v LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN................................. ...... vi LEMBAR KEASLIAN TULISAN................................. ................................. vii BIOGRAFI................................................................................... .................... viii KATA PENGANTAR ................................. ................................................... ix DAFTAR ISI................................. ................................................................... xii DAFTAR TABEL................................. ........................................................... xiv DAFTAR GAMBAR................................. ...................................................... xv

**BAB I PENDAHULUAN**........................................................................ 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1.1 | Latar Belakang ....................................................................... | 1 |
| 1.2 | Identifikasi Masalah ............................................................... | 5 |
| 1.3 | Pembatasan Masalah .............................................................. | 5 |
| 1.4 | Perumusan Masalah................................................................ | 5 |
| 1.5 | Tujuan dan Manfaat ............................................................... | 5 |
|  | 1.5.1 Tujuan Penilitian .......................................................... | 5 |
|  | 1.5.2 ManfaatPenelitian ........................................................ | 6 |
| 1.6 | Metodologi Penelitian ............................................................ | 6 |
|  | 1.6.1 Tempat dan Waktu Penelitian ...................................... | 6 |
|  | 1.6.2 Metode dan Jenis Penelitian......................................... | 6 |
|  | 1.6.3 Jenis Data dan Metodologi Pengumpulan Data ........... | 7 |
|  | 1.6.4 Analisis Data ................................................................ | 7 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **BAB II** | **KAJIAN PUSTAKA** ................................................................... | 9 |
|  | 2.1 Landasan Teori ....................................................................... | 9 |
|  | 2.1.1 Managemen Sumber Daya Manusia ............................ | 9 |
|  | 2.1.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia dan |  |
|  | Managemen Sumber Daya Manusia............... | 9 |
|  | 2.1.1.2 Tujuan Human Resources Devolopment........ | 10 |
|  | 2.1.1.3 Fungsi Managemen Sumber Daya Manusia... | 12 |
|  | 2.1.1.4 Komponen Manajemen Sumber |  |
|  | Daya Manusia ................................................. | 15 |
|  | 2.1.2. Kedisiplinan ............................................................... | 16 |
|  | 2.1.2.1 Pengertian Kedisiplinan ................................. | 16 |
|  | 2.1.2.2 Indikator Kedisiplinan ................................... | 17 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2.1.2.3 Macam-macam Disiplin Kerja ...................... | | 19 |
| 2.1.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Kedisiplinan .... | | 19 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka ................................................................... | | 20 |
| **BAB III** | **HASIL DAN PEMBAHASAN** ................................................... | | 22 |
|  | 3.1 Gambaran Umum Perusahaan ................................................ | | 22 |
| 3.1.1 | | Sejarah Singkat Hotel Swiss Belhotel Internasional .... | 22 |
| 3.1.2 | | Sejarah Singkat Hotel Swiss Belhotel  Maleosan Manado ....................................................... | 22 |
| 3.1.3 | | Visi dan Misi ................................................................ | 23 |
| 3.1.4 | | Bidang Usaha ............................................................... | 24 |
| 3.1.5 | | Sumber Daya Manusia ................................................ | 24 |
| 3.1.6 | | Struktur Organisasi ...................................................... | 25 |
|  | 3.2 Uraian Pekerjaan Departemen HRD Swiss Belhotel  Maleosan Manado .................................................................. | | 27 |
|  | 3.2.1 Gambaran/Deskripsi Permasalahan .............................  3.2.2 Solusi dalam Meningkatkan Kedisiplinan Keryawan  Swiss Belhotel Maleosan Manado ................................ | | 29  31 |
| **BAB IV** | **PENUTUP** .................................................................................. | | 36 |
|  | 4.1 Kesimpulan............................................................................ | | 35 |
|  | 4.2 Saran ...................................................................................... | | 37 |

**PENDAHULUAN**

**1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang akhir-akhir ini membuat persaingan bisnis semakin tinggi pula, baik pada tingkat nasional maupun internasional untuk itu perlu disadari oleh banyak orang bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia sangatlah penting untuk diterapkan, karena peranannya sangat besar dalam menentukan keberhasilan organisasi/perusahaan. Kebanyakan perusahaan gagal dalam mencapai tujuan karena kesalahan dalam mengelolah Sumber Daya Manusianya. Penanganan yang tidak tepat oleh manajemen akan berdampak buruk dan memperhambat sasaran tujuan. Untuk itu dibutuhkan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai ilmu dan seni dalam mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat, Hasibuan (2003 , 10). Maka setiap perusahaan/organisasi lazimnya memiliki bagian pengelolaan sumber daya manusia yang mengatur segala sesuatu yang berkaitan dengan pengembangan karyawan. Devisi sumber daya manusia adalah suatu manajemen perusahaan yang bertugas untuk merekrut serta mengembangkan sumber daya (karyawan) yang ada dalam suatu perusahaan/organisasi. Karyawan sendiri merupakan salah satu aset perusahaan/organisasi yang mempunyai andil terbesar dalam proses pencapaian suatu tujuan. Karena dengan memaksimalkan kemampuan karyawan yang ada dapat memberikan hasil yang optimal terhadap

capaian tujuan tersebut. Untuk itu karyawan perusahaan perlu memiliki moral

1

yang baik, penuh disiplin yang tinggi, dan loyal terhadap perusahaan/organisasi serta produktif. Hal yang cukup mendasar dari suatu kesuksesan pencapaian tujuan ialah kedisiplin karena disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Serta kedisiplinan dapat memberikan gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Di era moderen ini bisnis perhotelan yang sudah semakin berkembang khususnya didaerah sulawesi utara harus mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan pariwisata daerah dengan membuka lapangan pekerjaan. Serta industri perhotelan yang mengembangkan usahanya agar dapat memberikan sumbangan dalam pendapatan asli daerah. Untuk itu perusahaan perhotelan harus mampu meningkatkan kualitas service/pelayanan terhadap customer dengan memberikan sumber daya manusia yang kompeten dalam hal ini karyawan hotel. Hotel merupakan suatu jenis usaha yang bergerak pada bidang jasa layanan akomodasi atau pelayanan penginapan seperti halnya Hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman Kav 85-87 Manado Sulawesi Utara. Hotel yang sudah berdiri sejak tahun 2008 ini merupakan salah satu Hotel berbintang empat yang terkenal di kota Manado dengan 15 lantai dan

169 kamar serta fasilitas-fasilitas pendukung lainnya Swiss belhotel Maleosan Manado merupakan label paten ( franchise) yang dibeli oleh PT. Graha Manado Permai yang merupakan nama perusahaan persero terbatas dan bersifat tertutup karena para pemilik masih di dasari atas kekeluargaan.

Dalam menjalankan usahanya, hotel memiliki berbagai departemen yang terkait. Salah satu departement yang fungsinya dalam industri perhotelan seperti sumber daya manusia di Hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado disebut Human Resources Development. Departemen HRD menjadi departemen pendukung dan bukan departemen yang menghasilkan profit di hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado, namun sebagai suatu kesatuan semua departemen yang ada di hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado maka diharuskan untuk saling menunjang ataupun berkesinambungan antara departement yang satu dengan yang lain. Departemen ini mengatur semua hal yang berkaitan dengan karyawan di hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado. Salah satu tanggung jawab departemen ini yaitu harus mengembangkan potensi karyawan, karena apabila pekerjaannya tidak memuaskan akan berdampak buruk bagi hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado. Maka pentingnya manajemen sumber daya manusia dalam menerapkan kedisiplinan bagi karyawan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab akan tugas- tugas kerja yang diberikan kepada karyawan. Kedisiplinan adalah Suatu hal yang cukup mendasar untuk menjadi kunci terwujudnya tujuan baik dari pihak perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Selain itu departemen ini juga bertanggung jawab penuh dalam proses rekrutmen atau pencarian tenaga kerja, mulai dari mencari kandidat terbaik, melakukan sesi wawancara atau *interview*, sampai proses penyeleksian. Departemen ini juga bertanggungjawab penuh dalam pengelolaan dan penggalian kemampuan dari

setiap tenaga kerja yang ada, serta memberikan pelatihan, pengembangan atau training mengenai kepemiminan dan keterampilan lain dalam dunia kerja.

Sejauh yang penulis amati selama melaksanakan praktek kerja lapangan kurang lebih selama 3 (tiga) bulan pada departemen *Human Resources Development* hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado. Pentingnya pelaksanan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan adalah salah satu tugas yang kurang maksimal dilakukan yaitu banyak karyawan terlambat datang ketempat kerja, kehadiran karyawan yang tidak baik sehingga mengganggu jalannya oprasional dan karyawan yang tidak mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Contohnya banyak karyawan yang terlambat datang ketempat kerja akibatnya berpengaruh pada waktu kerja yang tidak dikelola dengan baik sehingga target produksi tidak bisa tercapai, banyak komplein, tidak bisa memenuhi dan menepati order, jam lembur meningkat, kualitas hasil kerja kurang baik. Maka kedisiplinan kerja itu penting karena berguna untuk menjadi tolak ukur untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia lainnya secara keseluruhan telah dilaksanakan dengan baik atau tidak. Dengan tidak adanya Kedisiplinan kerja di hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado, terlihat bahwa para karyawan tidak melaksanakan pekerjaan mereka dengan penuh rasa tanggung jawab. Dampak yang lain yang dikarenakan tidak adanya kedisiplinan yaitu mengganggu jalannya oprasional sehingga memberatkan karyawan yang lain meraka harus menambah jam kerja untuk mengisi kekosongan karyawan yang tidak hadir dengan alasan yang tidak jelas. Dengan gambaran tersebut maka penulis ingin membahas lebih lanjut

mengenai **“Peranan Departemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Karyawan Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado.”**

**1.2. Identifikasi Masalah**

Dari uraian diatas, maka penulis memberikan identifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian sebagai berikut:

Kurangnya Kedisiplinan Karyawan:

1. Karyawan yang terlambat datang ketempat kerja

2. Karyawan yang sering tidak masuk kerja dengan alasan yang tidak jelas.

3. Kurang kedisiplinan dalam hal berpakaian (berseragam)

**1.3. Pembatasan Masalah**

Adapun pembatasan masalah diangkat hanya dibatasi pada Departement

Sumber Daya Manusia pada Swiss Belhotel Maleosan Manado.

**1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan masalah *“Bagaimana peranan departemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan pada swiss belhotel maleosan manado ?”*

**1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1.5.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kedisiplin karyawan yang ada di Hotel Swiss Belhotel

Maleosan Manado.

2. Untuk mengetahui peranan departemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan terhadap hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado

**1.5.2. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Untuk menambah informasi dan pengetahuan dalam bidang Sumber Daya

Manusia.

2. Bagi Swiss Belhotel Maleosan Manado

Sebagai bahan masukan bagi Hotel dalam meningkatkan Kedisiplinan dan

Karyawan.

3. Bagi Penulis

Sebagai bahan pembelajaran dalam menambah wawasan serta pengetahuan yang lebih tentang sumber daya manusia khususnya dalam dunia perhotelan.

**1.6. Metodologi Penelitian**

**1.6.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado yang beralamat di Jln. Sudirman Kav 85-87 Manado Sulawesi Utara, mulai dari tanggal 5 februari 2018 sampai dengan tanggal 7 Mei 2018.

**1.6.2. Metodelogi dan Jenis Penelitian**

Metode Penelitian yang penulis gunakan yaitu Deskriptif Kualitatif ialah penulis melakukan pengamatan observasi langsung terhadap aktivitas kerja, sikap dan perilaku karyawan yang ada pada Hotel Swiss Belhotel Maleosan Manado.

**1.6.3. Jenis Data dan Metodologi Pengumpulan Data a. Jenis Data**

 Data Primer

Adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli

(tidak melalui media perantara).

 Data Sekunder

Adalah sumber data yang diperoleh melalui buku referensi dan internet yang berhubungan dengan penelitian, yang dapat menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir.

**b. Metode Pengumpulan Data**

Penulis melakukan observasi dan penelitian secara langsung dengan mengikuti pelaksanaan praktek kerja lapangan selama 3 (tiga) bulan dan melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas kerja, sikap, dan perilaku karyawan serta mencari referensi-referensi atau kajian pustaka yang terkait dengan peranan departemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan dari buku-buku referensi yang berhubungan dengan objek penelitian ataupun situs internet yang berkaitan dengan penelitian.

**1.4.3 Analisis Data**

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif yaitu dengan memberikan gambaran secara umum dan juga memaparkan secara sistematis mengenai data yang diperoleh sesuai dengan kenyataan yang terjadi dilapangan secara menyeluruh dan selengkap-lengkapnya sehingga memperoleh data yang

baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari berbagai buku sehingga dapat ditarik kesimpulannya.