

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting dalam suatu organisasi dan dapat dinyatakan menduduki kedudukan yang lebih istimewa dibandingkan sumber daya lainnya, dimana sumber daya manusia yang berkualitas atau berketrampilan tinggi diharapkan mampu mendorong tercapainya tujuan sebuah organisasi. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dapat berdampak pada peningkatan prestasi kerja karyawan dan produktivitas organisasi. Hal ini harus dilakukan untuk mendukung pencapaian rencana strategis organisasi (Syarieff, F., 2022).

Kinerja adalah faktor kunci yang sangat penting dalam setiap organisasi. Kinerja karyawan yang efektif dan efisien sangat diperlukan oleh suatu perusahaan karena dengan itu akan memajukan suatu perusahaan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai dari seseorang atau sekelompok individu dalam suatu perusahaan sesuai dengan komitmen dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara ilegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral etika (Afandi, 2022).

Oleh karena itu, peningkatan kinerja sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang sangat penting di dalam usaha memperbaiki pelayanan kepada masyarakat, sehingga perlu diupayakan secara terus menerus dan berkesinambungan dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Untuk menentukan hal ini perlu dicari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut. Sumber daya manusia memegang peranan penting yang sangat penting dalam mewujudkan organisasi yang ideal, dan perlu mendapatkan perhatian dan pengkajian yang lebih dalam. Untuk mencapai tujuan organisasi maka diperlukan karyawan yang memenuhi standar yang baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Baik dalam kuantitas, artinya jumlah karyawan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan pada satu bagian dalam organisasi tersebut. Sedangkan baik dalam kualitas, maksudnya adalah mutu dari hasil karyawan tersebut benar-benar dapat diandalkan sesuai dengan bidang yang ditekuni Kemudian apabila semuanya telah terpenuhi maka pihak organisasi bisa mencapai tujuan yang diinginkannya. Agar semua itu dapat tercapai, maka diperlukan prestasi yang baik dari karyawan. Salah satu cara untuk menilai prestasi dari para karyawan adalah melihat kinerja karyawan itu sendiri.

Dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai maka diperlukan karyawan-karyawan yang dalam tugasnya bekerja secara efisien. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam pelaksanaan tugasnya dan meningkatkan disiplin kerja bagi seorang karyawan terutama tentang cara karyawan melakukan pekerjaannya sehingga hasil yang dicapai akan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan Untuk

mencapai kinerja yang baik, diperlukan karyawan yang bersemangat dan bertanggung jawab dengan penuh pengabdian.

Disiplin kerja yang tidak kompeten dapat mempengaruhi kinerja karyawan, jika kinerja karyawan menurun maka hal tersebut dapat membuat suatu perusahaan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan. Seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya terkadang dipengaruhi oleh rasa disiplin yang kompeten secara kualitas dan kuantitas agar lebih efektif. Disiplin kerja juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sebab disiplin kerja merupakan suatu bentuk rasa tanggung jawab yang harus ditanamkan dalam diri karyawan. Dengan adanya disiplin kerja para karyawan dapat meningkatkan kepribadian yang lebih teratur dan teladan dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan untuk dikembangkan.

(Sumadhinata, 2018) disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah perilaku dan meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan. Rivai (2019) mengatakan terdapat indikator-indikator yang terkandung di dalam disiplin kerja yaitu: Kehadiran, ketaatan pada peraturan kerja, ketaatan pada standar kerja, tingkat kewaspadaan, dan etika kerja.

Salah satu hotel berbintang empat di DKI Jakarta adalah The Tavia Heritage Hotel yang berada di Jalan Letjen Suprpto No. 50, Jakarta Pusat. Hotel tersebut merupakan salah satu unit bisnis dari Jakarta Tourisindo, dan sebagai hotel yang terletak di pusat kota, The Tavia Heritage Hotel menjadi tempat menginap favorit bagi wisatawan mancanegara maupun domestik. The Tavia Heritage Hotel mempekerjakan total 100 karyawan yang dibagi ke dalam delapan divisi inti untuk menjamin kelancaran operasional dan kualitas layanan. Divisi Front Office, dengan 15 orang staf, bertanggung jawab atas proses check-in/check-out dan pemberian informasi kepada tamu; divisi Housekeeping, yang memiliki 25 karyawan, memastikan kebersihan serta kenyamanan seluruh kamar dan area publik; Food & Beverage Service (FBS) menempatkan 20 karyawan untuk mengelola restoran, lounge, dan layanan makanan; tim dapur yang dipimpin Executive Chef terdiri dari 10 orang untuk menyiapkan hidangan berkualitas tinggi; sementara Chief Engineer bersama 8 teknisi memelihara fasilitas teknis dan infrastruktur bangunan. Di sisi pemasaran, Director of Sales yang beranggotakan 12 orang merancang strategi penjualan dan promosi; divisi Accounting dengan 10 staf mencatat serta melaporkan seluruh transaksi keuangan; dan terakhir, Human Resources (HR) yang juga berjumlah 10 karyawan bertugas merekrut, melatih, dan menjaga kesejahteraan seluruh tim. Dengan alokasi sumber daya manusia yang terstruktur tersebut, The Tavia Heritage Hotel dapat memberikan pelayanan prima serta menjaga efisiensi operasional di setiap lini.

Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kinerja sumber daya manusia yang ada di dalamnya. setiap perusahaan harus selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja para karyawannya.

Berikut ini adalah data ketidakhadiran karyawan The Tavia Heritage Hotel pada tahun 2021-2023. Menurut Robbins & Judge (2022) yang membahas tentang rumus absensi karyawan yaitu :

$$\text{Tingkat Absensi} = \left(\frac{\text{Jumlah Hari Ketidakhadiran}}{\text{Jumlah Hari Kerja Efektif} \times \text{Jumlah Karyawan}} \right) \times 100\%$$

Keterangan :

- Jumlah Hari Ketidakhadiran : Jumlah total hari karyawan tidak hadir (baik itu karena sakit, izin, ataupun tanpa keterangan)
- Jumlah Hari Kerja Efektif : Jumlah total hari kerja yang seharusnya dihadiri oleh karyawan dalam periode waktu tertentu
- Jumlah Karyawan : Jumlah karyawan keseluruhan dalam periode waktu tertentu

Tabel 1. 1 Data Tingkat Ketidakhadiran Karyawan The Tavia Heritage Hotel Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Hari Kerja Efektif (Hari)	Absensi	Tingkat Ketidakhadiran (%)	Standar Ketidakhadiran
			Alpha (Orang)		
2021	76	250	65	0,34	1,5%
2022	89	255	63	0,28	1,5%
2023	100	254	97	0,38	1,5%

Sumber: HRD The Tavia Heritage Hotel, 2025.

Berdasarkan perhitungan tingkat ketidakhadiran karyawan Hotel The Tavia Heritage untuk periode 2021–2023, nilai absensi masing-masing tahun berturut-turut adalah 0,34% (2021), 0,28% (2022), dan 0,38% (2023), semua berada jauh di bawah standar ketidakhadiran yang ditetapkan sebesar 1,5%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara kuantitatif ketaatan karyawan terhadap kewajiban kehadiran tergolong baik, sehingga dari perspektif disiplin kerja sebagaimana

dikemukakan oleh Sinambela (2019) yang menekankan ketaatan pada standar kerja dan peraturan kerja indikator ketaatan pada peraturan (kehadiran) menunjukkan efektivitas pengawasan dan kepatuhan operasional di lingkungan hotel. Meski demikian, angka absensi yang rendah perlu dikorelasikan dengan indikator lain seperti frekuensi pelanggaran prosedur, teguran administratif, dan kualitas pelaksanaan tugas untuk memastikan bahwa rendahnya ketidakhadiran tidak disertai masalah pada ketaatan terhadap standar kerja teknis; evaluasi menyeluruh terhadap kedua dimensi (ketaatan pada standar kerja dan ketaatan pada peraturan kerja) menjadi penting untuk menarik kesimpulan yang lebih komprehensif mengenai tingkat disiplin organisasi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi naik turunnya suatu perusahaan dapat dilihat melalui kinerja karyawannya. Oleh karena itu, perusahaan hendaknya memperhatikan permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan. Menurut Handoko dalam (Winarsih, 2018) kinerja merupakan tolak ukur akhir karyawan dari kesuksesan seorang karyawan dalam melakukan pekerjaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, manajemen perusahaan harus selalu memperhatikan faktor-faktor yang bisa mendorong karyawan supaya bekerja lebih produktif, salah satunya yaitu dengan fokus pada disiplin kerja karyawan.

Sebagai salah satu perusahaan jasa di bidang pariwisata The Tavia Heritage Hotel terus berupaya untuk meningkatkan lagi kinerjanya untuk mencapai target hotel. Dari data pada tabel 1.2 mengenai hasil penilaian kinerja karyawan The Tavia Heritage Hotel, peneliti ingin mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap pencapaian target di bagian operasional perusahaan Berikut adalah data untuk target pencapaian omset di The Tavia Heritage Hotel dari tahun 2021- 2023.

Tabel 1. 2 Tingkat Perkembangan Target dan Realisasi Hunian pada The Tavia Heritage Hotel Tahun 2021-2023

No.	Bulan	Target Hunian (Orang)	Realisasi (Orang)		
			2021	2022	2023
1.	Januari	1.500	1.335	1.450	1.345
2.	Februari	1.500	1.250	1.410	1.390
3.	Maret	1.500	1.250	1.300	1.134
4.	April	1.500	1.050	1.100	1.052
5.	Mei	1.500	1.225	1.350	1.246
6.	Juni	1.500	1.175	1.250	1.143

No.	Bulan	Target Hunian (Orang)	Realisasi (Orang)		
			2021	2022	2023
7.	Juli	1.500	1.050	1.270	1.265
8.	Agustus	1.500	1.158	1.225	1.110
9.	September	1.500	1.125	1.115	1.098
10.	Oktober	1.500	1.025	1.167	1.024
11.	November	1.500	1.025	1.150	1.132
12.	Desember	1.500	1.250	1.330	1.298
Jumlah		18.000	13.918	15.117	14.237
Tingkat Pencapaian		100%	77%	84%	79%

Sumber: Divisi Marketing The Tavia Heritage Hotel, 2024.

Pada tabel di atas menjelaskan bahwa pada tahun 2021-2023 The Tavia Heritage Hotel, setiap tahunnya tidak pernah mencapai target hunian yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Target hunian setiap tahunnya yaitu sebesar 18.000 hunian dengan tingkat pencapaian 100%, tetapi target yang telah ditentukan tidak pernah mencapai target dan target cenderung berfluktuasi pada target hunian yang telah ditetapkan perusahaan. Yaitu pada tahun 2021 terdapat penurunan sebesar 13.918 dengan tingkat pencapaian 77%, dan pada tahun 2022 mengalami peningkatan sebesar 15.117 dengan tingkat pencapaian 84%, sedangkan pada tahun 2023 mengalami penurunan kembali yaitu sebesar 14.237 dengan tingkat pencapaian 79%.

Dari data di atas dapat terlihat, sehingga hunian yang terealisasi tidak memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, lingkungan kerja yang baik dapat menjadikan karyawan bekerja secara optimal, sehingga karyawan akan loyal kepada perusahaan dalam memberikan sumbangan kinerjanya. Disiplin kerja akan mempengaruhi kinerja karyawannya, mereka akan tidak hadir dan cenderung lebih sering akan menganggap kehadiran tidak begitu penting dan menurunkan kinerjanya tersebut. Demikian sebaliknya karyawan yang memperoleh disiplin yang baik akan memberikan kinerja yang baik dan optimal agar tercapainya tujuan perusahaan. Berikut rekapitulasi nilai SKP karyawan pada The Tavia Heritage Hotel pada periode 2021-2023.

Tabel 1. 3 Rekapitulasi SKP Karyawan The Tavia Heritage Hotel

No	Indikator Perilaku Kerja	Bobot	Nilai Rata-rata Pencapaian Kinerja		
			2021	2022	2023
1	Kualitas Hasil Kerja	40%	80,45	75.25	72.15
2	Kuantitas Hasil Kerja		80,25	78.25	77.95
3	Inisiatif dan Proaktivitas		80.25	72.31	71.25
4	Kemandirian Pelaksanaan Tugas		80.00	71.21	70.00
5	Ketekunan dan Konsistensi Kerja		80,00	75,50	73,00
6	Komitmen Profesional		82,00	78,00	76,50
7	Kemampuan Interpersonal		79,50	74,25	72,75
8	Kehadiran Tepat Waktu		88,00	83,00	74,25
	Jumlah		65,45	60,77	59,60
Target Kinerja					
1	Sasaran Kinerja Pegawai (SKP)	60%			
	Kualitas		85,00	87,00	90,00
	Kuantitas		88,00	86,00	92,00
	Ketepatan waktu		82,00	84,00	88,00
	Kebutuhan pengawasan		80,00	83,00	85,00
	Pengaruh interpersonal		90,00	89,00	91,00
Jumlah			51,00	51,48	53,52
Rata-rata			77,18	75,79	77,36

Sumber: HRD The Tavia Heritage Hotel, 2025

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan bahwa rekapitulasi nilai SKP karyawan yang di teliti hanya 100 karyawan hotel yang berstatus kontrak dan harian atau *daily worker* pada The Tavia Heritage Hotel.

Berikut adalah standar penilaian sasaran kinerja karyawan The Tavia Heritage Hotel.

Tabel 1. 4 Standar Penilaian Kinerja

No.	Nilai (%)	Kategori
1.	91- 100	Sangat Baik
2.	76-90	Baik
3.	61-75	Cukup Baik
4.	51-60	Kurang Baik
5.	< 50	Buruk

Sumber data : Standar Operasional Prosedur pada The Tavia Heritage Hotel, 2024

Di lingkungan perhotelan yang kompetitif, seperti The Tavia Heritage Hotel, penerapan kebijakan disiplin yang konsisten meliputi ketepatan waktu, kepatuhan terhadap SOP, dan tanggung jawab personal diharapkan mampu meningkatkan produktivitas, kualitas layanan, dan kepuasan tamu. Dengan memperkuat mekanisme pengawasan dan memberikan umpan balik berkala, manajemen hotel dapat menciptakan budaya kerja yang disiplin sekaligus meningkatkan kinerja tim secara menyeluruh.

Tabel 1. 5 Kasus Indisipliner Karyawan The Tavia Heritage Hotel Tahun 2021–2023

Tahun	Teguran Lisan	Surat Peringatan 1 (SP1)	Surat Peringatan 2 (SP2)	Surat Peringatan 3 (SP3)	Jumlah Kasus
2021	25	12	4	1	42
2022	31	15	5	1	52
2023	30	10	3	0	43
Total	86	37	12	2	137

Data Sekunder, The Tavia Heritage Hotel, 2025

Berdasarkan data kasus indisipliner karyawan The Tavia Heritage Hotel pada periode 2021–2023 terlihat adanya fluktuasi pelanggaran disiplin kerja yang meliputi teguran lisan, Surat Peringatan (SP1, SP2, dan SP3). Pada tahun 2021 tercatat 42 kasus indisipliner, meningkat menjadi 52 kasus pada tahun 2022, kemudian mengalami sedikit penurunan menjadi 43 kasus pada tahun 2023. Kasus-kasus tersebut menunjukkan masih adanya karyawan yang kurang taat terhadap standar kerja, misalnya keterlambatan menyelesaikan pekerjaan atau kesalahan

dalam prosedur operasional sehingga berujung pada teguran lisan. Selain itu, ketidakpatuhan terhadap peraturan kerja juga terlihat dari meningkatnya jumlah Surat Peringatan (SP1–SP3) yang diberikan akibat ketidakhadiran tanpa keterangan, pelanggaran tata tertib, maupun tindakan meninggalkan tugas tanpa izin. Kondisi ini sejalan dengan kerangka pemikiran disiplin kerja menurut Sinambela (2019), yang menekankan pentingnya ketaatan terhadap standar kerja dan peraturan kerja sebagai ukuran disiplin. Dengan demikian, data tersebut memperkuat urgensi penelitian mengenai disiplin kerja sebagai variabel yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan di lingkungan hotel.

Tabel 1. 6 Keluhan Pengunjung pada The Tavia Heritage Hotel Tahun 2021-2023

Bulan	Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
	Jumlah Keluhan	Jumlah Keluhan	Jumlah Keluhan
Januari	13	18	15
Februari	17	35	25
Maret	13	19	14
April	16	20	12
Mei	17	22	14
Juni	10	20	17
Juli	12	15	22
Agustus	17	17	18
September	15	19	21
Oktober	18	16	14
November	25	23	16
Desember	13	25	15
Total	186	249	203

Sumber : Data Sekunder, The Tavia Heritage Hotel, 2025

Berdasarkan Tabel 1.5 menunjukkan jumlah keluhan pengunjung yang meningkat setiap bulannya. Sedangkan ketentuan The Tavia Heritage Hotel setiap bulannya menginginkan jumlah keluhan pengunjung maksimal 10 keluhan dalam sebulan atau 120 keluhan dalam setahun tetapi data diatas menunjukkan jumlah keluhan melebihi ketentuan yang berarti adanya suatu permasalahan yang terjadi. Meningkatnya jumlah keluhan pengunjung setiap tahunnya. Jenis keluhan beragam, sesuai dengan masing-masing kondisi kamar. Mulai dari AC yang tidak dingin, pelayanan yang kurang dan lamban, hingga kurangnya kebersihan. Padahal perusahaan telah menetapkan dan mengharapakan tidak ada lagi keluhan atau berkurangnya jumlah keluhan yang dialami pengunjung, tetapi jumlah keluhan pada

tahun 2021 sejumlah 186 keluhan dimana 100 keluhan disebabkan kurangnya pelayanan dan sisanya 86 Keluhan disebabkan karna fasilitas yang tersedia, pada tahun 2022 meningkat sejumlah 249 keluhan dimana 171 keluhan yang disebabkan kurangnya pelayanan, dan sisanya 78 disebabkan fasilitas yang tersedia. Kemudian, pada tahun 2023 mengalami penurunan sejumlah 203 keluhan dimana 150 keluhan yang disebabkan kurangnya pelayanan, dan sisanya 53 disebabkan fasilitas yang tersedia. Peningkatan keluhan seperti ini tentunya dapat merugikan perusahaan karena dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan pengunjung atas pelayanan dan sarana yang tersedia. Kepuasan kerja merupakan dampak dari pelaksanaan kerja, secara tidak langsung kepuasan kerja juga akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dapat dilihat dari tingkat kehadiran. Karena semakin rendahnya kepuasan kerja yang didapatkan oleh tiap karyawan cenderung malas bekerja dan lebih sering absen sehingga tingkat kehadiran menjadi rendah, demikian pula sebaliknya semakin tinggi kepuasan kerja yang didapatkan oleh setiap karyawan cenderung lebih semangat dalam bekerja. Hal ini didukung dengan adanya tingkat kehadiran karyawan.

Tabel 1. 7 Data Ulasan The Tavia Heritage Hotel

No.	Kategori Keluhan	Contoh Ulasan / Sumber	Periode (dipublikasikan)
1	Bau apek & jamur di kamar mandi	"It has a moldy smell ... you can see the molds around the bathroom area."	Akhir 2023
2	AC terlalu panas / tidak nyaman	"The AC was too hot ..."	Akhir 2023
3	Kebersihan & bangunan tua	"It's an old hotel. The building and cleanliness are not that good."	Desember 2023
4	Fasilitas kamar mandi/using	"...one had a definitely better and more modern bathroom."	Juni 2023

Sumber: Data diolah peneliti, 2025

Berdasarkan analisis ulasan tamu The Tavia Heritage Hotel periode 2021–2023, terdapat empat tema utama keluhan yang muncul secara berulang. Pertama, isu kebersihan kamar mandi terutama bau apek dan pertumbuhan jamur menjadi sorotan utama, di mana sejumlah tamu melaporkan gangguan kesehatan ringan seperti iritasi pernapasan ketika menginap. Kedua, kenyamanan suhu udara dalam kamar terindikasi kurang optimal; beberapa ulasan menyebutkan AC berfungsi tidak stabil dan terasa “terlalu panas,” sehingga menurunkan tingkat kepuasan tamu selama menginap. Ketiga, kondisi fisik bangunan hotel yang cenderung tua menimbulkan kesan kurang terawat, dengan tampilan kusam dan kebersihan umum

yang dinilai tidak memadai . Keempat, fasilitas kamar khususnya perabotan dan perlengkapan kamar mandi dinilai usang dan membutuhkan pembaruan agar sesuai dengan ekspektasi tamu modern.

Implikasi dari temuan tersebut mencakup penurunan persepsi kualitas layanan dan potensi dampak negatif terhadap reputasi hotel di platform daring. Pertama, penanganan isu kebersihan kamar mandi harus diutamakan melalui peningkatan frekuensi inspeksi dan penggunaan produk pembersih khusus anti jamur untuk mencegah timbulnya bau dan pertumbuhan mikroba . Kedua, pengaturan sistem pendingin udara perlu dievaluasi baik dari sisi perawatan rutin maupun kalibrasi suhu agar sesuai standar kenyamanan internasional . Ketiga, peremajaan bangunan dan furnitur disarankan untuk meningkatkan kesan estetika dan kebersihan; renovasi selektif pada area umum serta pembaruan perlengkapan kamar mandi dapat memperbaiki citra hotel sebagai akomodasi bernilai heritage namun tetap modern . Dengan demikian, tindakan perbaikan terintegrasi tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga memperkuat daya saing The Tavia Heritage Hotel di era digital.

Perusahaan sudah melakukan upaya untuk meningkatkan sikap disiplin pegawainya dengan cara *preventiv* yaitu dengan absensi menggunakan absensi *fingerprint* mulai sejak tahun 2021 dengan menetapkan sanksi berupa SP untuk pegawai yang tidak menaati atau melanggar aturan yang sudah ditetapkan.

Berikut ini adalah hasil pra survey disiplin kerja pada karyawan The Tavia Heritage Hotel.

Tabel 1. 8 Hasil Prasurvey Disiplin Kerja

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		Ya	Presentase	Tidak	Presentase
1. Kehadiran					
1	Saya datang dan pulang tepat pada waktunya	3	30%	7	70%
2	Saya mengisi daftar hadir sebelum bekerja	9	90%	1	10%
2. Ketaatan pada peraturan Kerja					
3	Saya taat pada peraturan yang telah ditetapkan	7	70%	3	30%
4	Saya merapihkan peralatan kerja setelah selesai bekerja	7	70%	3	30%
3. Tingkat Kewaspadaan Tinggi					

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban			
		Ya	Presentase	Tidak	Presentase
5	Saya mengerjakan pekerjaan dengan efektif dan efisien	9	90%	1	10%
6	Saya bekerja dengan teliti	5	50%	5	50%
4. Ketaatan Pada Standar Kerja					
7	Saya memakai seragam sesuai dengan yang telah ditentukan instansi	5	50%	5	50%
8	Saya siap menerima sanksi atas kelalaian apabila tidak memakai atribut	5	50%	5	50%
5. Etika Kerja					
9	Saya selalu menghormati sesama pegawai	9	90%	1	10%
10	Saya memiliki kepribadian yang baik dalam bekerja	8	80%	2	20%
Rata-rata Keseluruhan			67,0 %		33,0 %

Sumber : Data Primer 2024

Berdasarkan hasil pada tabel 1.7, terlihat bahwa tingkat kedisiplinan karyawan dalam hal kehadiran masih memerlukan perhatian lebih. Hanya 30% responden yang melaporkan bahwa mereka datang dan pulang kerja tepat waktu, sementara 70% lainnya mengaku tidak disiplin dalam hal tersebut. Meskipun demikian, 90% responden sudah melakukan absensi sebelum bekerja, yang menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memahami pentingnya mencatat kehadiran. Namun, masih terdapat kesenjangan antara tingkat kehadiran yang dicatat melalui absensi *fingerprint* dengan kedisiplinan waktu yang sebenarnya. Selain itu, beberapa indikator lain seperti ketelitian dalam bekerja, penggunaan seragam sesuai aturan, dan kesiapan menerima sanksi masih berada pada tingkat yang relatif rendah, yakni hanya 50%.

Jika data ini dibandingkan dengan tabel Tabel 1.1, tingkat ketidakhadiran karyawan The Tavia Heritage Hotel menurun dari 26,00% pada 2021 menjadi 23,71% pada 2022, namun kembali naik menjadi 38,19% pada 2023. Kondisi ini sejalan dengan hasil pra-survey disiplin kerja (Tabel 1.7) yang menunjukkan rata-rata kepatuhan hanya 67 %. Terutama indikator kehadiran yang rendah hanya 30 % karyawan datang dan pulang tepat Waktu mengindikasikan lemahnya kedisiplinan waktu meski pengisian daftar hadir mencapai 90 %. Fluktuasi absensi tersebut

mencerminkan bahwa upaya memperbaiki disiplin kehadiran dan kepatuhan standar kerja perlu diperkuat melalui pembinaan dan penegakan sanksi agar ketidakhadiran karyawan dapat ditekan secara konsisten.

Hubungan dari hasil dari kedua tabel ini menunjukkan bahwa tingkat kehadiran yang tinggi di tabel 1.1 mungkin tidak sepenuhnya mencerminkan kualitas disiplin kerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperkuat pengawasan dan memberikan edukasi mengenai pentingnya mematuhi waktu kerja yang telah ditentukan. Intervensi seperti pelatihan kedisiplinan dan pengawasan yang lebih ketat dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan kesadaran karyawan terhadap pentingnya disiplin kerja, sehingga tidak hanya kehadiran fisik yang tercapai, tetapi juga kualitas kerja yang lebih optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada The Tavia Heritage Hotel”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kondisi fluktuasi dan peningkatan tingkat ketidakhadiran karyawan mengindikasikan ketidaksesuaian antara pencatatan kehadiran dengan kepatuhan waktu kerja yang sebenarnya dan memerlukan penegakan kedisiplinan yang lebih konsisten.
2. Realisasi target hunian yang belum optimal dan tidak konsisten mencerminkan kinerja operasional hotel yang belum mencapai target strategis dan berpotensi menurunkan produktivitas perusahaan.
3. Kinerja karyawan yang belum optimal dan mengalami fluktuatif, sehingga pada dasarnya aspek perilaku karyawan menurun.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana disiplin kerja karyawan pada The Tavia Heritage Hotel?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada The Tavia Heritage Hotel?
3. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada The Tavia Heritage Hotel?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memperoleh hasil data informasi yang berkaitan dengan masalah yang dijabarkan. Serta mampu memberikan saran yang dapat berguna bagi perkembangan dan kemajuan pada karyawan The Tavia Heritage Hotel.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Disiplin Kerja karyawan The Tavia Heritage Hotel.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja karyawan The Tavia Heritage Hotel.
3. Untuk mengevaluasi Disiplin Kerja terhadap Kinerja karyawan The Tavia Heritage Hotel.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbang saran dan masukan serta dapat membantu untuk memecahkan suatu permasalahan yang terjadi di dalam hotel khususnya pada disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan yang memberikan suatu tambahan informasi, wawasan, dan pengetahuan. Khususnya mengenai pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan maupun instansi. Serta dapat dijadikan sebagai bentuk dari penambah referensi dan motivasi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pembelajaran dan pengalaman dalam menerapkan ilmu yang diperoleh pada saat kuliah. Serta mendapatkan berbagai solusi bagi persoalan-persoalan yang nyata secara praktis dan konseptual. Selain itu, diharapkan juga dapat menjadikan suatu penambahan wawasan dan pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia untuk mengembangkan dan mengaplikasikan tentang disiplin kerja dengan kinerja karyawan.