

**TUGAS DAN PERANAN *HUMAN RESOURCES*
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA HOTEL JIMBARAN BAY BEACH
RESORT & SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM. 2115713114**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

***TUGAS DAN PERANAN HUMAN RESOURCES
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA
KARYAWAN PADA HOTEL JIMBARAN BAY BEACH
RESORT & SPA***



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh :
Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM. 2115713114**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AHKIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM : 2115713114
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

“Tugas Dan Peranan *Human Resources Department* Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya ataupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung,

Yang menyatakan,



2115713114

Lembar Persetujuan dan Pengesahan

TUGAS DAN PERANAN HUMAN RESOURCES DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL JIMBARAN BAY BECAH RESORT & SPA

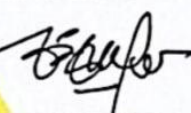


Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti

2115713114

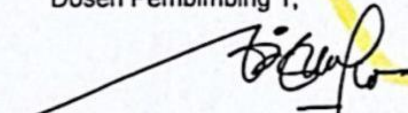
Badung, 16 Agustus 2024

Disetujui oleh

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M NIP.196110301987032001	
Dosen Penguji 1, I Made Sarjana, SE.,MM NIP.196012311988111001	
Dosen Penguji 2, Putu Sandra Putri Astariani, S.S. M.Hum NIP.199708082024062001	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1,


(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M)
NIP. 196110301987032001

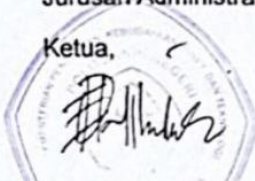
Dosen Pembimbing 2,


(I Wayan Siwantara, SE.,MM)
NIP.196503071992031002

Disahkan oleh,

Jurusan Administrasi Bisnis

Ketua,




(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA.,PH.D)

NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,

Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua,


I Made Widiyantara, S.Psi.,M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji dan Syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas Asung Kertha Wara Nugraha Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“TUGAS DAN PERANAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**. Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini yaitu menjadi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi program Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak hambatan-hambatan yang dihadapi selama penyusunan Tugas Akhir. Untuk dapat melalui hambatan tersebut penulis tidak lepas dari bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang bersangkutan dan membantu dalam penyusunan penelitian ini, diantaranya:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan berbagai fasilitas kepada mahasiswa.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,PH.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melaksanakan perkuliahan.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak I Wayan Siwantara, SE., MM selaku Dosen Pembimbing II dalam penyusunan Tugas Akhir yang telah banyak membantu, membimbing, memberikan masukan dan saran selama proses mengerjakan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh Staff dan Dosen Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dorongan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
6. Ibu Kadek Subakti Ningsih selaku *Human Resources Manager* pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dan selaku *Training Coordinator* yang telah memberikan izin, arahan, dan bimbingan serta kerja selama penulis menyusun Tugas Akhir ini sehingga dapat diselesaikan tepat pada waktunya.
7. Seluruh karyawan Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang telah banyak memberikan informasi kepada penulis untuk memperoleh data yang diperlukan.
8. Bapak Dewa Komang Sukadarma selaku ayah penulis, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga. Meskipun beliau tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis menjadi Wanita yang kuat dan pantang

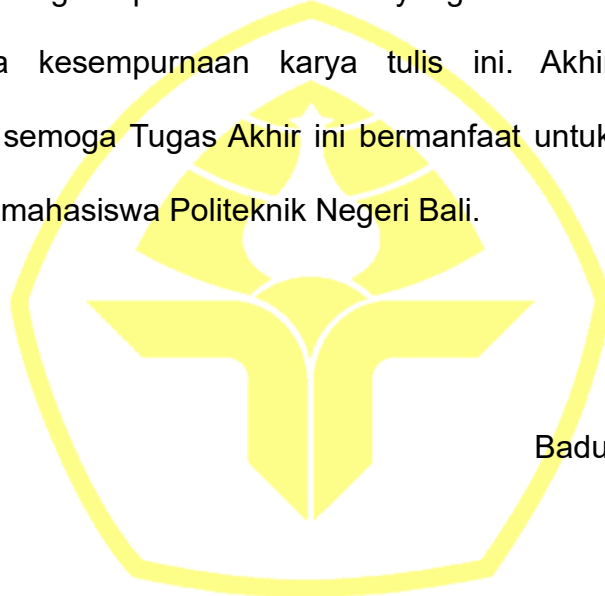
menyerah dalam segala rintangan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.

9. Ibu Ni Wayan Suwerti selaku Ibu penulis. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program studi penulis. Beliau juga memang tidak sempat merasakan Pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun gigih dalam memanjatkan doa yang selalu beliau berikan tiada henti meminta kepada Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
10. Kedua adik penulis serta keluarga yang telah memberikan segala motivasi, doa dan dukungan sehingga membuat penulis dapat menyelesaikan Pendidikan tinggi ini dengan penuh semangat dan tekad yang sangat besar.
11. Kepada Ngurah Gede Ravi Andika dan Agustina Arfina Noe yang selalu menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses penulisan proposal penelitian. Terima kasih atas dukungan dan semangat serta menjadi tempat untuk berkeluh kesah.
12. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2021 dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan doa, dukungan serta kritik dan saran kepada penulis dalam proses penyusunan proposal penelitian ini.
13. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri. Terima kasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi

apapun, penulis bangga pada diri sendiri karena dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

Terimakasih telah berkontribusi dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Semoga menjadikan amal dan mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan maupun yang membaca.

Penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca guna kesempurnaan karya tulis ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk para pembaca dan khususnya mahasiswa Politeknik Negeri Bali.



Badung, 18 Juli 2024

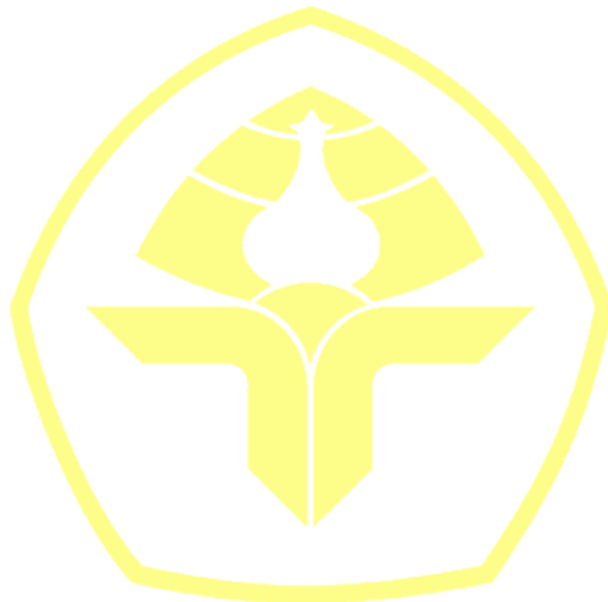
Dewayu Sintia

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AHKIR.....	ii
Lembar Persetujuan dan Pengesahan	ii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
A. Sumber Daya Manusia	12
B. KINERJA KARYAWAN.....	20
C. Penilaian Kinerja Karyawan.....	23
BAB III.....	27
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	27
A. Sejarah Perusahaan	27
B. Bidang usaha	29
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	42
BAB IV.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Kebijakan Perusahaan	48
B. Analisis dan Interpretasi Data	52
BAB V.....	70

SIMPULAN DAN SARAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

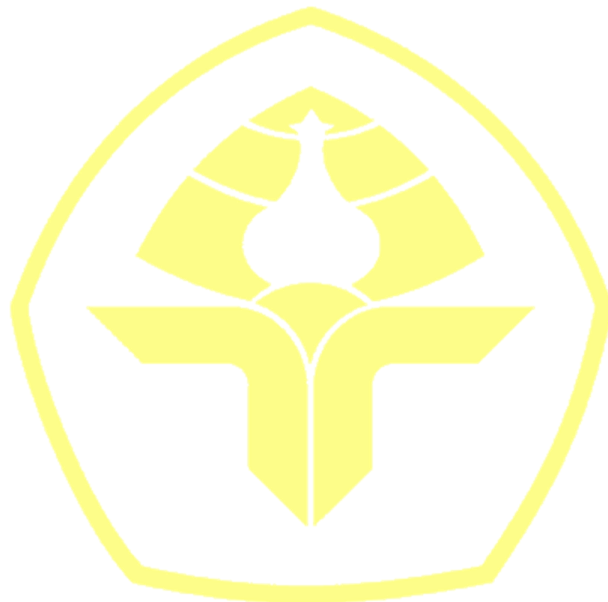
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa	27
Gambar 3. 2 Logo Hotel.....	28
Gambar 3. 3 Kamar Tipe Manukrawa	30
Gambar 3. 4 Tipe Kamar Panyembrama.....	30
Gambar 3. 5 Tipe Kamar Trunajaya	31
Gambar 3. 6 Tipe Kamar Puspanjali	31
Gambar 3. 7 Tipe Kamar Condong	32
Gambar 3. 8 Tipe Kamar Gopala.....	33
Gambar 3. 9 Tipe Kamar Pendet.....	33
Gambar 3. 10 Tipe Kamar Legong	34
Gambar 3. 11 Tipe Kamar Legong Keraton	35
Gambar 3. 12 Tipe Kamar Janger	35
Gambar 3. 13 Tipe Kamar Kecak	36
Gambar 3. 14 Hiu Restaurant	37
Gambar 3. 15 Pool Bar.....	37
Gambar 3. 16 Sky Lounge.....	38
Gambar 3. 17 Sakura Meeting Room	39
Gambar 3. 18 Segara Meeting Room	39
Gambar 3. 19 Melasti Meeting Room	40
Gambar 3. 20 Baruna Ballroom	41
Gambar 3. 21 Kitchen.....	41
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi.....	43

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Permasalahan Karyawan	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Proses Bimbingan Pembimbing I

Lampiran 2 Formulir Proses Bimbingan Pembimbing II

Lampiran 3 Surat Keterangan Tugas Akhir

Lampiran 4 Perubahan Judul Projek Akhir

Lampiran 5 Pertanyaan Wawancara

Lampiran 6 Hasil Wawancara

Lampiran 7 Form KPI

Lampiran 8 Form Disciplinary Action

Lampiran 9 Dokumentasi



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia sangat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dan orang-orang yang menjalankannya (Bohlander, 2014). Oleh karena itu, SDM yang diperlukan saat ini adalah SDM yang sanggup menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsive terhadap perubahan-perubahan teknologi. Pengelola karyawan secara profesional ini harus dimulai sejak perekrutan, penyeleksian, dan penempatan karyawan sesuai dengan kemampuan dan pengembangan kariernya (Mangkunegara, 2015). Manajemen SDM sebagai kebijakan dan Latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam SDM seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan penilaian prestasi kerja karyawan (Dessler, 2016).

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang tercapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan posisi yang ditempati di perusahaannya (Mangkunegara,

2019). Kinerja karyawan tidak terlepas dengan adanya factor - factor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang. Oleh karena itu, pihak perusahaan yang terlibat di dalamnya harus cermat dalam mengamati sumber daya yang ada. Adapun factor – factor yang dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan diantaranya tidak sesuai nya kompensasi dan insentif sesuai dengan pekerjaan yang diberikan, tidak adanya penerapan training karyawan, tidak adanya pengembangan keahlian karyawan, tidak adanya promosi jabatan apabila seorang karyawan memiliki kinerja yang bagus. Pentingnya keberadaan HRD dalam perusahaan yaitu karena HRD itu sendiri semakin di perlukan fungsinya untuk pelaksanaan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia. Pengembangan SDM menjadi bagian penting dalam upaya mengelola sumber daya manusia secara keseluruhan. Pada hakekatnya pengembangan sumber daya manusia mempunyai dimensi yang luas yang bertujuan meningkatkan potensi yang dimiliki oleh SDM, sebagai upaya meningkatkan profesionalisme dalam organisasi (wayne 2018).

Jimbaran Bay Beach Resort & Spa merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang bisnis serta memiliki fasilitas meeting, hotel, restaurant, dan spa yang terletak di jalan Pantai kedonganan no.888 jimbaran yang berada di bawah naungan prabu management corporate. Tentu saja di hotel ini terdapat sumber daya manusia atau yang sering disebut dengan Human Resources Department (HRD)

yang memiliki peranan penting sebagai public relation (PR) namun lebih focus kepada internal Perusahaan. Human Resources Department merupakan salah satu department hotel yang bertanggung jawab mengenai kinerja karyawan. Peran HRD sangat diperlukan dalam hal penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja karyawan atau employee appraisal adalah proses mengevaluasi kinerja karyawan saat ini atau di masalalu bagaimana standar kinerja karyawan. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa karyawan memahami standar kinerja mereka dan juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan dan insentif yang diperlukan untuk membantu karyawan dalam menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik (Dessler, 2018). Pada sebuah hotel tentu saja kinerja karyawan perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui berbagai upaya apa saja yang dilakukan oleh human resources department dalam meningkatkan kinerja karyawan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti pemberian pelatihan rutin setiap bulan ke seluruh karyawan, insentif dan kompensasi, memberikan lingkungan kerja yang baik, pengembangan karir, motivasi kerja yang akan diidentifikasi dan dievaluasi untuk memberikan gambaran kompresif tentang kontribusi Human Resources Department terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan yang buruk mempengaruhi hasil kerja suatu tim dalam perusahaan sehingga akan berdampak pada pencapaian yang tidak sesuai dari target yang telah ditentukan. HRD berperan bekerjasama dengan manajer tim agar melakukan upaya meningkatkan kinerja karyawan salah satunya adalah memberikan fasilitas yang dapat meningkatkan skill karyawan seperti pelatihan. Beberapa masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang perlu ditingkatkan salah satunya adalah tingkat kepuasan kerja yang rendah. Faktor kepuasan kerja ini meliputi tunjangan, gaji, pengakuan kerja, kesempatan untuk bertumbuh, perlakuan yang adil, rekan kerja, dan jenis pekerjaan. Hal ini sering kali membuat kinerja karyawan menurun. Berdasarkan data yang dikumpulkan mengenai permasalahan karyawan yang terjadi pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa dengan jumlah karyawan sebanyak 180 orang dalam kurun waktu periode bulan Agustus 2023 sampai dengan periode Februari 2024 dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini yaitu sebagai berikut :

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DATA PERMASALAHAN KARYAWAN	
PERMASALAHAN KARYAWAN	JUMLAH KARYAWAN
Kurangnya disiplin kerja	30 orang
Menurunnya produktivitas	20 orang
Kurangnya kesempatan untuk pengembangan karir	10 orang
Tingkat kepuasan kerja yang rendah	5 orang
TOTAL	65 orang

Tabel 1.1 Data Permasalahan Karyawan
Sumber : File Administrasi HRD Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa beberapa karyawan memiliki kinerja yang menurun disebabkan oleh beberapa alasan. Terdapat sebanyak 30 orang yang memiliki kinerja menurun yang disebabkan oleh kurangnya disiplin kerja. Salah satu contoh kurangnya disiplin kerja adalah datang terlambat dan karyawan yang mengambil jam istirahat melebihi dari jam yang telah ditentukan. Terdapat sebanyak 20 orang yang memiliki kinerja menurun dikarenakan menurunnya produktivitas. Menurunnya produktivitas ini bukan semata mata hanya karyawan saja yang malas melainkan beban kerja yang berlebihan yang diberikan oleh atasan diluar dari jobdesk yang seharusnya. Terdapat sebanyak 10 orang yang memiliki kinerja menurun yang disebabkan oleh kurangnya kesempatan pengembangan karir. Dan terdapat sebanyak 5 orang memiliki kinerja

menurun yang disebabkan oleh rendahnya tingkat kepuasan kerja dimana yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, promosi, tunjangan tambahan, penghargaan, apresiasi, lingkungan kerja dan rekan kerja. Masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan sangat perlu ditingkatkan di hotel ini.

Dalam penelitian terdahulu yang diteliti oleh Putu Vera Wikantari 2018, dengan judul penelitian “Peran Manager Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Sariguna Primatirta Tbk Di Desa Megati Kecamatan Selembadeg Timur Kabupaten Tabanan” dengan hasil penelitian yang memaparkan bahwa peran manager sebagai atasan di sebuah Perusahaan sangatlah berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat suatu masalah pada Perusahaan tersebut yaitu seperti kurangnya peran seorang manager dalam memperhatikan karyawannya sehingga membuat kinerja karyawan di Perusahaan tersebut menjadi menurun. Peran manager dalam menjadi sosok pemimpin, peran manager sebagai pengawas, peran manager sebagai penyelesai permasalahan diantara para pegawai dan peran manager dalam memberikan kompensasi dan insentif yang adil pada seluruh karyawan, diharapkan strategi yang akan diimplementasikan oleh penulis berdampak positif terhadap hasil penelitian selanjutnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih luas lagi mengenai tugas dan peranan human

resources department dalam meningkatkan kinerja karyawan. sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“TUGAS DAN PERANAN *HUMAN RESOURCES DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL JIMBARAN BAY BEACH RESORT & SPA”**

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan pokok masalah dari penelitian ini yaitu :

“Bagaimana Tugas Dan Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan di atas maka adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini yaitu :

“Untuk mengetahui tugas dan peranan Human Resources Department dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.”

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Mahasiswa

a. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti topik yang sama.

b. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai Tugas Dan Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi yang nantinya akan menjadi pedoman bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali dalam penyusunan Tugas Akhir terutama pada Jurusan Administrasi Bisnis mengenai Tugas Dan Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan kepada pihak hotel yang dapat bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu. Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat memberikan saran-saran yang berguna dalam hal meningkatkan kepuasan tamu menginap yang lebih baik dan profesional di bidangnya.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa yang berlokasi di jalan kedonganan no. 888 Jimbaran, kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung Bali.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam Tugas Akhir ini yaitu bagaimana peran human resources dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Jimbaran bay beach resort & spa.

3. Metode Penelitian

- a. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Jenis metode penelitian kualitatif menurut (sugiyono, 2017) yaitu data yang tidak berupa angka – angka melainkan berupa informasi atau uraian penjelasan yang ada hubungan dengan peran human resources dalam menerapkan motivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja produktivitas kerja karyawan terhadap Perusahaan.
- b. sumber data
 - 1) data primer : data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2017). Data primer yang berupa dokumen maupun dari hasil wawancara dengan karyawan human resources Jimbaran bay beach resort & spa.
 - 2) Data sekunder : data sekunder yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2017). Dalam

penelitian ini data sekunder mendapatkan masih banyaknya masukan – masukan yang secara tidak langsung disampaikan.

c. Metode pengumpulan data

- 1) Observasi : Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan Teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang , tetapi juga pada objek – objek alam yang lain (Sugiyono, 2017). Observasi pada penelitian ini dilakukan selama 6 bulan yakni dari periode Agustus 2023 sampai Februari 2024 yang dilakukan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa khususnya pada department HRD.
- 2) Wawancara : Menurut (Sugiyono, 2017) wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah pertanyaan wawancara yang akan diberikan bagi narasumbernya telah direncanakan sebelumnya.
- 3) Dokumentasi : Menurut (Sugiyono, 2017) mendefinisikan mengenai studi dokumentasi “merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang

berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan kebijakan”. Studi Dokumentasi Dalam hal ini meliputi pengumpulan data atau Informasi melalui metode membaca dan mencatat informasi Dokumentasi di tempat penelitian.

d. Metode analisis data

Adapun Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan Metode analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut (Mukthar, 2016) mengatakan bahwa metode analisis deskriptif kualitatif adalah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Metode yang diterapkan yaitu dengan cara menguraikan dan menjelaskan informasi-informasi yang didukung oleh keterangan-keterangan ataupun fakta-fakta yang diperoleh dari hasil penelitian wawancara dan observasi yang berhubungan dengan pokok masalah di atas.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut Hamali (2016) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Menurut (Sunyoto, 2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau perusahaan, disamping faktor lain seperti aktiva dan modal. Menurut Daryanto (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non material / non financial) di dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (real) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektifitas dan efisien organisasi, sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang harus dirawat, dijaga dan diberdayakan sebaik mungkin agar tujuan perusahaan dapat

tercapai. Manajemen harus lebih aktif dalam mengelola sumber daya manusia, agar tercipta kinerja karyawan yang akan berdampak pada kinerja perusahaan. Menurut Triasmoko (2014) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan elemen utama organisasi dibandingkan dengan elemen lain seperti modal, teknologi, dan uang sebab manusia itu sendiri yang mengendalikan yang lain.

2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah bidang manajemen yang secara khusus mempelajari hubungan dan peran manusia dalam sebuah organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia merupakan persoalan yang menyangkut pengembangan, pemanfaatan dan perlindungan sumber daya manusia, baik yang bekerja maupun yang berwiraswasta.

Menurut (Marwansyah,2014) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Sedangkan menurut (Hasibuan,2017), MSDM adalah merencanakan, mengatur, mengarahkan dan mengendalikan pengadaan, pengembangan, kompetensi, integrasi, pemeliharaan

dan pemutusan hubungan kerja karyawan dalam rangka mewujudkan tujuan individu perusahaan, karyawan dan masyarakat. MSDM adalah suatu hal yang berkaitan dengan pendayagunaan manusia dalam pelaksanaan kerja, yaitu untuk mencapai tingkat atau efisiensi dan efektivitas yang maksimal dalam mewujudkan tujuan yang harus dicapai dalam perusahaan, karyawan, dan juga di masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah bidang dalam manajemen yang bertanggung jawab untuk merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan terkait sumber daya manusia di suatu organisasi. Ini mencakup segala hal yang terkait dengan karyawan, mulai dari perekrutan, pengembangan, evaluasi kinerja, hingga manajemen kompensasi dan manfaat.

3. Unsur – Unsur Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun unsur – unsur manajemen sumber daya manusia. Menurut (Hasibuan, 2017), tenaga kerja manusia terutama dibagi menjadi tiga bagian, antara lain :

a. Pengusaha

Pengusaha yang dimaksud di dalam unsur – unsur manajemen sumber daya manusia ini adalah seseorang yang menginvestasikan modalnya untuk menghasilkan pendapatan,

dan jumlah pendapatannya tidak pasti sesuai dengan keuntungan yang dibuat oleh perusahaan.

b. Karyawan

Karyawan yang dimaksud dalam unsur – unsur manajemen sumber daya manusia ini adalah merupakan aset utama perusahaan, karena tanpa karyawan, aktivitas di dalam perusahaan tidak mungkin dilakukan. Karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam mengembangkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai. Akibatnya, karyawan dapat diperlakukan sebagai penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan menerima kompetensi sesuai dengan kesepakatan.

c. Pemimpin

Pemimpin yang dimaksud dalam unsur – unsur manajemen sumber daya manusia ini adalah seseorang yang memiliki wewenang untuk mengarahkan seseorang dan bertanggung jawab atas pekerjaan orang tersebut menuju suatu tujuan atau sasaran. Kepemimpinan adalah gaya seorang pemimpin dalam mempengaruhi bawahannya agar dapat bekerja sama dan melaksanakan perintahnya secara efektif

4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Malayu S.P Hasibuan, 2016) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

a) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan dalam proses manajemen sumber daya manusia adalah rekrutmen tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perencanaan dalam proses perekrutan karyawan sangat penting untuk menganalisis jabatan yang perlu diisi dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.

b) Pengorganisasian (*organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian dan menyediakan alat-alat yang diperlukan oleh karyawan dalam menunjang pekerjaan.

c) Pengawasan (*controlling*)

Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan yang telah direncanakan. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses monitoring kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan.

d) *Motivasi (Motivating)*

Motivasi adalah karakteristik psikologi manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi juga dapat diartikan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi.

e) *Evaluasi (evaluating)*

Evaluasi merupakan kegiatan system pelaporan yang serasi dengan struktur pelaporan keseluruhan, mengembangkan standar perilaku, mengukur hasil berdasarkan kualitas yang diinginkan dalam kaitannya dengan tujuan, melakukan tindakan koreksi, dan memberikan ganjaran. Dengan evaluasi yang dilakukan perusahaan dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi.

5. Tugas Dan Peranan Human Resources Departmen Dalam Kinerja Karyawan

Menurut (Naryanti,2014) mengatakan bahwa perlu menggarisbawahi pentingnya pelatihan dan pengembangan karyawan sebagai bagian dari peranan HRD dalam meningkatkan kinerja. Dalam kutipannya menekankan bahwa investasi dalam pengembangan karyawan dapat meningkatkan motivasi, produktivitas, dan retensi karyawan. Sedangkan menurut (Wayne, 2017) mengatakan bahwa peran HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengembangan kompetensi dan keterampilan yang relevan dengan tuntutan pekerjaan. Dalam kutipannya menekankan bahwa HRD harus focus pada pengembangan karyawan yang dapat meningkatkan kontribusi mereka terhadap kesuksesan organisasi. Pandangan para ahli ini menunjukkan bahwa peran HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan meliputi berbagai aspek, mulai dari pelatihan dan pengembangan hingga manajemen kinerja, hubungan antara karyawan dan manajemen, manajemen perubahan dan pengembangan kompetensi. Berikut adalah beberapa cara HRD berperan dalam meningkatkan kinerja karyawan:

a. Pengembangan karyawan

HRD bertanggung jawab untuk merancang dan melaksanakan program pelatihan dan pengembangan yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan. Dengan memberikan pelatihan yang relevan dan tepat sasaran, karyawan

dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam melakukan pekerjaan dengan lebih efektif dan efisien.

b. Manajemen Kinerja

HRD membantu dalam merancang dan menerapkan sistem manajemen kinerja yang efektif, termasuk penetapan tujuan kinerja, pemantauan kemajuan, dan memberikan umpan balik kepada karyawan. Dengan sistem manajemen kinerja yang baik, karyawan dapat memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka dapat mencapai target tersebut.

c. Recruitment dan Seleksi

HRD memiliki peran dalam menarik, merekrut, dan memilih karyawan yang berkualitas dan cocok dengan kebutuhan organisasi. Dengan memilih karyawan yang tepat, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memiliki tim yang kompeten dan produktif.

d. Keseimbangan Kehidupan Kerja

HRD dapat membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang seimbang antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi karyawan. Dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan dan menyediakan program-program yang mendukung keseimbangan tersebut, karyawan cenderung lebih termotivasi dan produktif.

e. Manajemen Konflik

HRD dapat membantu dalam menyelesaikan konflik di antara karyawan atau antara karyawan dan manajemen. Dengan menangani konflik secara efektif, HRD dapat mencegah gangguan dalam lingkungan kerja dan memastikan fokus karyawan tetap pada pencapaian tujuan organisasi.

B. KINERJA KARYAWAN

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Menurut Masram dan Mu'ah (2016) kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Emron, Yohny dan Imas (2017) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan dan kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya.

Berdasarkan pendapat diatas dapat diuraikan bahwasanya kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang diukur dalam waktu tertentu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Adapun factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah :

a. Factor Internal

Factor internal ini adalah segala factor yang berasal dari dalam diri seseorang yang secara alami dapat menimbulkan kinerja untuk melakukan sesuatu atau pekerjaan. Factor internal yang terdapat pada diri seseorang dalam meningkatkan kinerja yaitu keinginan untuk hidup dimana factor ini merupakan factor paling mendasar yang dimiliki oleh setiap makhluk hidup di bumi ini. Manusia dalam mempertahankan kehidupannya harus bekerja untuk mendapatkan makanan dan keinginan untuk memperoleh sesuatu.

b. Factor eksternal

Factor eksternal adalah factor yang berasal dari luar atau lingkungan sekitar yang dapat mempengaruhi motivasi karyawan. factor eksternal ini meliputi kondisi atau lingkungan pada dasarnya kondisi lingkungan merupakan factor utama yang akan memberikan rasa kenyamanan bagi karyawan yang sedang bekerja. Selain factor lingkungan sarana dan prasarana yang disediakan oleh Perusahaan merupakan hal yang sangat penting. Kompensasi yang memadai, supervisor yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan kedudukan serta peraturan yang fleksibel.

3. Indikator kinerja karyawan

Kepemimpinan yang baik harus mengikut sertakan karyawan dalam mengambil suatu keputusan, sehingga karyawan memiliki peluang untuk mengeluarkan ide, pendapat dan gagasan demi keberhasilan perusahaan. Menurut Rizal (2018), indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Pemahaman atas topuksi : Karyawan harus terlebih dahulu paham tentang tujuan pokok dan fungsi masing-masing pekerjaanya dan mengerjakan tugas sesuai dengan apa yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Inovasi : Setiap karyawan harus memiliki inovasi positif dan menyampaikan pada atasan serta mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaanya.
- c. Kecepatan kerja : Dalaam menjalaankan tugas, kecepatan dkerja harus di perhatikan dengan meenggunakan dan mengikuti metode kerja yang telah ditentukan.
- d. Keakuratan kerja : Karyawan tidak hanya dintuntut untuk cepat dalam bekerja, namun dalam menyelesaikan tugas karyawan juga harus disiplin dalam mengerjakan tugas dan teliti dalam bekerja, serta melakukan pengecekan ulang.

e. Kerjasama : Kemampuan dalam bekerja sama dengan rekan kerja lainnya seperti bisa menghargai pendapat pekerja lainnya.

Pada hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa kinerja karyawan menurun dikarenakan inovasi dan keakuratan kerja yang rendah. Rendahnya indicator kinerja ini yaitu disebabkan oleh kurangnya disiplin waktu yang dimiliki oleh karyawan dan karyawan jarang untuk mendiskusikan kepada atasan mengenai apa yang karyawan inginkan, contohnya seperti pekerjaan yang diberikan diluar jobdesk. Hal ini membuat inovasi karyawan menurun dalam bekerja.

C. Penilaian Kinerja Karyawan

1. Pengertian Penilaian Kinerja

Salah satu Upaya yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan adalah *Key Performance Indicator (KPI)*, yang disebut juga penilaian pelaksanaan pekerjaan, penilaian karyawan dan sebagainya, kebutuhan akan penilaian prestasi kerja bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kuantitas kinerja, kendala serta sikap karyawan dalam kaitannya dengan keberadaan karyawan dalam suatu organisasi. Menurut (Rivai dan Basri, 2015) penilaian kinerja merupakan kajian sistematis tentang kondisi kerja karyawan yang dilaksanakan secara formal yang dikaitkan dengan standar kinerja yang telah ditentukan oleh Perusahaan. Sedangkan menurut (Dessler, 2018) menyimpulkan

bahwa penilaian kinerja adalah mengevaluasi kinerja karyawan saat ini ataupun di masa lalu. Penilaian kinerja mengasumsikan bahwa karyawan memahami apa standar kinerja mereka dan juga memberikan karyawan umpan balik, pengembangan dan insentif yang diperlukan untuk membantu orang yang bersangkutan menghilangkan kinerja yang kurang baik atau melanjutkan kinerja yang baik.

Berdasarkan definisi menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah system formal yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawannya agar sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

2. Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja menurut (Rivai Dkk, 2015) mengemukakan bahwa suatu Perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok. Terdapat dua factor yang mempengaruhi kinerja yaitu, HRD memerlukan evaluasi terhadap kinerja dimasa yang akan datang serta HRD memerlukan alat untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan dan memperkuat kualitas hubungan yang bersangkutan dengan karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan HRD melakukan penilaian kinerja ialah untuk meliputi :

- a. Pemberian imbalan yang serasi

- b. Pengembangan SDM yang meliputi, penugasan kembali, promosi, kenaikan jabatan, dan pelatihan.
- c. Meningkatkan motivasi kerja.
- d. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi melalui diskusi tentang kemajuan pekerjaan.
- e. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji.
- f. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja.
- g. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik.
- h. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi maupun hadiah.

3. Metode Penilaian Kinerja

Adapun beberapa metode yang bisa dilakukan untuk menilai kinerja karyawan pada suatu Perusahaan. Berikut beberapa metode yang dapat digunakan yaitu sebagai berikut :

a. Peer feedback

Peer feedback yaitu penilaian yang melibatkan orang lain yang berada di lingkup yang sama dengan karyawan. Biasanya narasumber diambil dari rekan kerja atau orang yang pernah berkolaborasi dengan karyawan bersangkutan.

b. Umpan balik 360

Umpan balik 360 yaitu penilaian yang di dapatkan melalui feedback dari atasan, klien, atau pelanggan menjadi metode untuk

menilai kinerja karyawan. Terutama posisi sales untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang karyawan berikan pada pelanggan. Dimana karyawan perlu meningkatkan keahliannya.

c. Psychological appraisal

Psychological appraisal yaitu penilaian yang mengacu pada sisi psikologis karyawan yang dilakukan melalui wawancara langsung. Perekrut atau manajer dapat menggali informasi tentang keahlian, ketertarikan, dan perasaannya bekerja di posisi saat ini. Melalui jawaban karyawan tim manajemen SDM dapat menempatkan mereka di posisi yang tepat.

d. KPI (*Key Performance Indicator*)

KPI atau *Key Performance Indicator* yaitu salah satu metode penilaian kinerja. Setiap divisi tentu memiliki KPI-nya masing-masing. KPI dapat digunakan untuk melihat seberapa bagus kinerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. KPI biasanya dilakukan selama 6 bulan sekali atau setahun sekali.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tugas dan peranan human resources department dalam meningkatkan kinerja karyawan ialah *coaching*, *konseling*, mengadakan program *employee activities*, manajemen konflik, menerapkan disiplin kerja karyawan, penerapan punishment, sebagai penghubung komunikasi antara karyawan dengan manajemen serta *recruitment* dan seleksi. Selain itu, HRD mengadakan kegiatan rutin guna untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara menyambut karyawan baru, perayaan ulang tahun karyawan, memberikan simpati kepada karyawan, memberikan apresiasi kepada karyawan dan perayaan *anniversary* hotel.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan kepada Perusahaan yaitu :

1. Perlu meningkatkan tugas dan peranan HRD sebagai penghubung antara manajemen dengan karyawan dikarenakan

sering kali karyawan yang memiliki kinerja yang bagus dan sudah bekerja cukup lama namun tidak mendapatkan promosi jabatan, solusinya adalah apabila HRD sedang membuka *recruitment* dengan posisi yang lebih tinggi pada department tersebut, head department dapat merekomendasikan karyawan yang memiliki kinerja yang cukup bagus kepada HRD sehingga HRD bisa mempromosikan jabatan karyawan tersebut kepada Manajemen.

2. Perlu meningkatkan tugas dan peranan HRD sebagai konseling. HRD harus menjadi penengah masalah diantara karyawan yang memiliki permasalahan dengan rekan kerjanya tersebut dan tidak boleh memiliki sikap pilih kasih, sikap yang harus dilakukan adalah mendengarkan permasalahan karyawan dari dua belah pihak lalu menyimpulkan permasalahan tersebut sehingga dapat menemukan bagaimana solusi untuk menangani permasalahan yang dihadapi karyawan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro, & D.2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Bohlander, G.2014. *Principles of Human Resource Management*. South Western: Cengage Learning.
- budi Nugroho, y. a.2020. *manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: universitas katolik Indonesia atma jaya.
- Dessler.2018. *anajemen Sumber Daya Manusia Human Reources, Jilid 2*. Jakarta: Prenhalindo.
- Dessler.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Jilid 10*. Jakarta: PT Indeks.
- Hamali, A. Y.2016. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, M. S.2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara.
- Malayu, H.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara.2019. *Sumber Daya Manusia Perusahaan Cetakan Kedua Belas*. Bandung: Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. P.2015. *Sumber daya manusia perusahaan."Cetakan kedua belas*. bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah.2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mondy R, W.2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid 1, Edisi 10*. Jakarta: Erlangga.
- Mu'ah.2016. *Kinerja Karyawan*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Naryanti.2014. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan pada PT. Kharisma Jaya. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Kita Lulus Internasional. "Evaluasi Kinerja: Tujuan, Metode, dan Contoh Formulir." <https://www.kitalulus.com/blog/info-hrd/evaluasi-kinerja/>. (Diakses 1 Juli 2024).

- Rivai dan Basri.2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Press.
- Rizal, I. M.2018. Pengaruh Gaji Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Pt. Mahkota Sakti Jaya Sidoarjo. *Mulyadi. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Sugiyono.2017. *metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sunyoto, D.2015. *Penelitian Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku .
- Mukhtar. 2016. *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group Mulyasa, Kurikulum Berbasis Kompetensi, (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset)
- Triasmoko, M. D.2014. Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri.
- Waynee, F. c.2017. *Managing Human Resources : Productivity, Quality, of Work Life, Profits*. New York: McGraw-Hill.
- Yohny Anwar, E. E.2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI







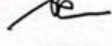



LAMPIRAN

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PROSES BIMBINGAN

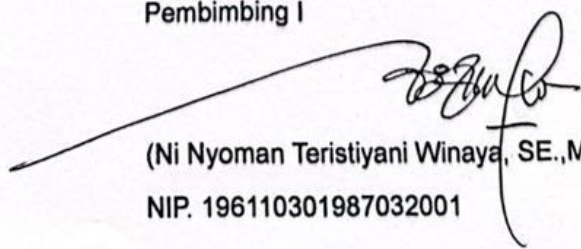
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM : 2115713114
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Projek Akhir : Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

NO	Tanggal	Uraian	Tandan Tangan
1.	15/5/2024	Revisi bab I dan II	
2.	29/4/2024	Bab III acc	
3.	9/6/2024	Revisi bab II : Format penulisan	
4.	21/6/2024	Bab I, II, III acc	
5.	28/6/2024	Bab IV perbaiki	
6.	3/7/2024	Bab IV perbaiki dan bab V perbaiki	
7.	4/7/2024	Bab IV acc dan bab V perbaiki	
8.	4/7/2024	acc bab V Perbaiki	
9.	9/7/2024	Bab V Perbaiki	
10.	10/7/2024	Bab U x Saran Me -	

Badung,

Pembimbing I

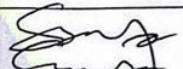
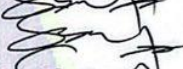







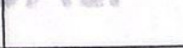

(Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M)

NIP. 196110301987032001

PROSES BIMBINGAN

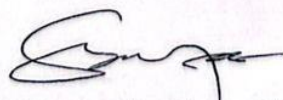
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM : 2115713114
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Projek Akhir : Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

NO	Tanggal	Uraian	Tandan Tangan
1.	19/4/2024	Bab 1 dan bab 2	
2.	19/5/2024	Revisi Bab 1 2 dan 3	
3.	9/6/2024	revisi penulisan, bab I - III	
4.	19/6/2024	acc bab I dan revisi bab II - IV	
5.	27/6/2024	acc bab II dan revisi III dan IV	
6.	3/7/2024	revisi bab IV dan V	
7.	9/7/2024	acc bab IV dan revisi bab V	
8.	8/7/2024	Revisi bab V	
9.	10/7/24	acc bab V	
10.	11/7/2024	Sap diujikan	

Badung,

Pembimbing II



(I Wayan Siwantara, SE.,M.M.)

NIP. 196503071992031002

Lampiran 3 Surat Keterangan Tugas Akhir


POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
Nomor: 1194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

**SURAT KETERANGAN
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR**

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Projek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, mencrangkan bahwa:

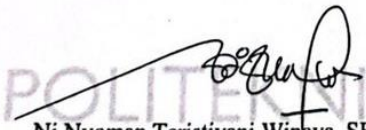
Nama Mahasiswa : Dewa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
Nomor Induk : 2115713114
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Tugas/Projek Akhir :
"Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa."


Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

Badung, 07 Juli 2024

Pembimbing II,


Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE.,M.M
NIP. 196110301987032001


I Wayan Siwantara, SE.,M.M.
NIP. 196503071992031002

Dijetujui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,




I Made Widiantara, S.Psi, M.Si
NIP 197902182003121002

Lampiran 4 Form Perubahan Judul Proyek Akhir

FORM 8

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL**

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali - 80364
Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL PROJEK AKHIR

Dengan Surat Keterangan ini dinyatakan bahwa:

Judul awal proyek Akhir:

Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan
Motivasi Karyawan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa

oleh

Nama : Dawa Ayu Putu Sintia Dharmayanti
NIM : 2115 713 114

diubah menjadi judul baru:

Peranan Human Resources Department Dalam Meningkatkan
Kinerja Karyawan pada Hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa


atas saran (pilih satu)

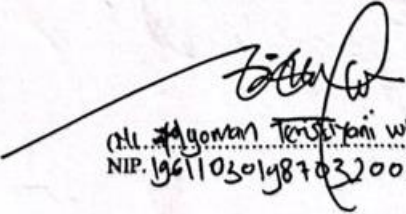
Pembimbing I selama masa pembimbingan
 Pembimbing II selama masa pembimbingan
 Penguji pada saat ujian proyek akhir

dengan alasan Data penelitian yang kurang

Badung, 15/05/2024
Pembimbing/Penguji

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua


P.I. Made Widanegara, S.Psi, M.Si.
NIP. 197902182003121002


M. Haryanto, Terakreditasi, S.E., M.M.
NIP. 196110301987032001

Lampiran 5 Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana cara hrd pada hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa untuk meningkatkan kinerja karyawan?
2. Apakah ada reward yg diberikan kepada karyawan apabila kinerja nya bagus? Apa saja contoh reward yang diberikan?
3. Untuk kenaikan gaji, kenaikan jabatan, adanya intensif yg diberikan kepada karyawan apakah hal tersebut hrd yg menentukan nya atau bagaimana?
4. Apa alat ukur untuk mengukur kinerja karyawan di hotel ini?
5. Bagaimana prosedur penilaian kinerja karyawan di hotel ini?



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 6 hasil wawancara

1. “Cara HRD di hotel Jimbaran Bay Beach Resort & Spa untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan cara melakukan *coaching*, konseling, mengadakan program *employee activities*, berperan sebagai manajemen konflik, menjadi penghubung antara karyawan dengan manajemen, menerapkan disiplin kerja, penerapan *punishment*, serta rekrutmen dan seleksi. “bagi saya menjaga semangat kerja karyawan juga hal yang penting yang harus dilakukan HRD, karna apabila semangat kerja karyawan terjaga maka kinerja karyawan juga akan terjaga.” Seperti itu pernyataan Ibu Kadek Subakti yang menjabat sebagai HRD Manajer selaku narasumber penelitian ini. Adapun kegiatan rutin yang dilakukan HRD untuk menjaga semangat kerja karyawan yaitu menyambut karyawan baru, memberikan perayaan ulang tahun kepada karyawan, memberikan simpati kepada karyawan, memberikan apresiasi kepada karyawan dan perayaan *anniversary* hotel.”
2. “tentu saja ada reward yang diberikan apabila kinerja karyawan meningkat. Contoh reward yang diberikan adalah berupa kenaikan gaji, intensif, dapat menjadi rekomendasi kepada manajemen untuk kenaikan jabatan.”
3. “kenaikan jabatan, kenaikan gaji dan insentif diberikan apabila kinerja karyawan meningkat. Hal ini yang menentukan adalah manajemen,

akan tetapi HRD lah yang menjadi media penghubung antara manajemen dengan karyawan yang bersangkutan.”

4. “alat ukur untuk mengukur kinerja di hotel ini adalah menggunakan KPI”
5. “Dokumen *KPI* yang telah diisi oleh department head dengan menilai kinerja karyawan selama mereka bekerja selanjutnya *KPI* ini akan dikumpulkan pada HRD. Tahap berikutnya HRD akan melakukan tahap sesi wawancara penilaian berdasarkan *KPI* dengan masing – masing karyawan. Metode wawancara yang dilakukan oleh HRD yakni 2 arah yang dimana pertama karyawan akan dipersilahkan untuk menilai dirinya sendiri tanpa melihat hasil dari KPI, lalu yang kedua dilakukan dari sisi HRD yang memberikan penilaian berdasarkan dari *KPI* tersebut. Dari *KPI* ini juga akan memberikan *special increament* untuk karyawan yang memiliki hasil kinerja yang meningkat dari tahun sebelumnya. *Special increament* merupakan *reward* yang bisa didapatkan oleh karyawan dengan catatan pada KPI karyawan menunjukkan hasil kinerja yang meningkat. HRD menyediakan 2 jenis *special increament* yakni dalam bentuk upah dan promosi untuk naik jabatan.”



KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) APPRAISAL

HOTEL: Jimbaran Bay Beach Resort & SPA

REPORT DATE :

Name		REVIEW TYPE : <input type="checkbox"/> ANNUAL <input type="checkbox"/> PROBATION <input type="checkbox"/> PROMOTION
Title/Position		<input type="checkbox"/> SPECIAL
Department		Date started in this position
Date of Birth		Date of Original Hire

IMPORTANT

Please ensure that you consider all of the following factors carefully before rating and describing in detail individual aspects of the subject's performance.

A = Excellent in performance(5)	B = Exceed job requirements(4)	C = Meet Job Requirements(3)	D = Below standard(2)	E = Unsatisfactory(1)
--	---------------------------------------	-------------------------------------	------------------------------	------------------------------

No	Performance Aspect						Comments
		5	4	3	2	1	
PART I : PERFORMANCE							
1	JOB KNOWLEDGE – Consider knowledge of own job role and job performance standards, as well as the understanding of the principles, methods, processes and system applied to meeting standard.						
2	QUALITY OF WORKS –consider the employee's ability to perform to standards, free from errors, ability to detect errors, accuracy, neatness and attention to detail, as well as the ability to meet deadlines and targets and taking responsibility and being accountable for action.						
3	CONSISTENCY OF WORK – accuracy, neatness, reliability etc.						
4	COMMUNICATION – knows and uses the communication methods available to him/her; Communication with other department; Inform his/her superior about incidents; Has a critical eye and expresses what is going well and what is not going well						

5	REPRESENTATIVENESS – Appearance before clients is confident; Is exemplary in terms of behavior, presentation and speech; Starts working punctually							
6	JUDGEMENT – ability to correctly assess situations and determine the most effective solutions							
7	SELLING – ability to sell additional items, knowledge of available facilities & services, respectful persuasiveness; Does all that he/she can to keep the customer for JBB							
8	CUSTOMER RELATIONS – provides consistently friendly and attentive service, works well with team to service guests and co-workers, recognizes and treats co-workers and other departments as well as guests and visitors as customers							
9	LEADERSHIP SKILLS – able to inspire and motivate co-workers and staff to improve their performance, willing and effective in a supervisory role							
No	Performance Aspect							Comments
		5	4	3	2	1		
PART II : COMPLIANCE / KEPATUHAN								
1	ATTITUDE TOWARDS HEAD–obedience, respect, co-operation, teamwork							
2	ATTITUDE TOWARDS CO-WORKERS-willingness to help, respect, share							
3	INITIATIVE – helpful suggestions concerning improvements, ability to work without supervision, display good judgment							
4	ATTENDANCE & PUNCTUALITY – Consider the employee's attendance and punctuality record							
5	SAFETY RECORD – Consider safety record in department and contribution to safety standards in the department							

PART III : OVERALL PERFORMANCE / ACHIEVEMENTS

In the subject's performance, has there been a decline normal progress improvement
Please indicate which of the following categories best describes the subject's overall performance :

Below
Expectations Action recommended : _____

E (1) – Unsatisfactory = Offers a level of performance below the requirements of his / her position
Required Please specify : _____

D (2) – Below Standard / Need to be Improved = Can still improve his / her level of performance to satisfy the
Requirements of his / her Level
Required Please specify : _____

C (3) - Meets job requirements = Has achieved the performance required but not legible for promotion

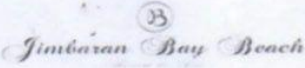
B (4) Exceeds job requirements= has gone beyond the required level of performance and /or developed his/her position

A (5) Excels in job performance = Has gone far beyond the required level of performance and/or strongly developed
His / her position

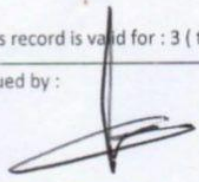
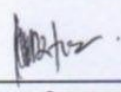
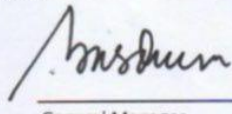
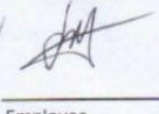
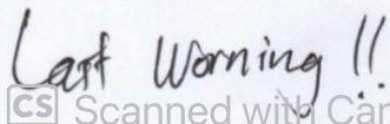
PART IV : GENERAL ASSESSMENT

PART V : TRAINING & DEVELOPMENT

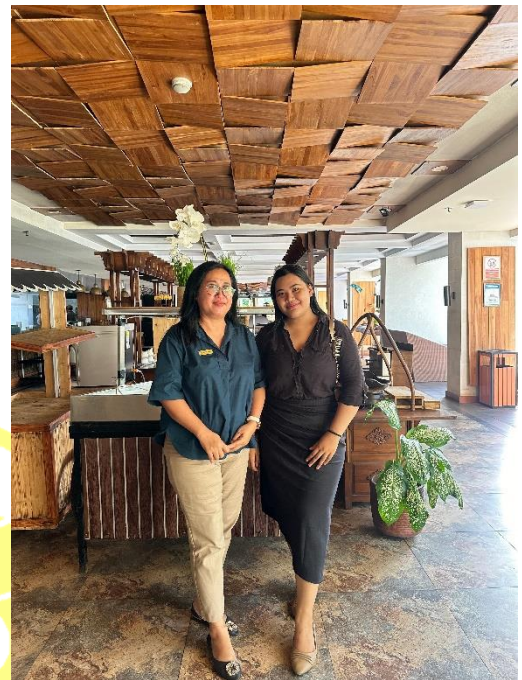
Lampiran 8 Form Disciplinary Action



DISCIPLINARY ACTION

THIS ACTION IS ISSUED FOR									
Employee Name : Kadek Sedana	Title/Position : Cook								
Department : FBK	Hotel I.D. :								
OFFENCES COMMITTED BY EMPLOYEE									
Date of Misconduct : 29 April 2024	Location : FBK								
Witnessed by :									
House Rule & Regulation Violated : Page :	Chapter : Article : Point :								
Details of incidents Tdk masuk kerja tanpa keterangan selama 2x - ALPA									
RECOMMENDED DISCIPLINARY ACTION									
Has the employee ever received warning / reprimend before..? <input type="checkbox"/> YES <input checked="" type="checkbox"/> NO IF YES, When : _____ Action taken : _____									
Action taken for this case : <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Written Warning</td> <td><input type="checkbox"/> Suspension, for _____ no. of days</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 1st Reprimend</td> <td><input type="checkbox"/> Dismissal effective _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 2nd Reprimend</td> <td><input type="checkbox"/> Other : _____</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 3rd Reprimend PHK</td> <td></td> </tr> </table>		<input checked="" type="checkbox"/> Written Warning	<input type="checkbox"/> Suspension, for _____ no. of days	<input type="checkbox"/> 1st Reprimend	<input type="checkbox"/> Dismissal effective _____	<input type="checkbox"/> 2nd Reprimend	<input type="checkbox"/> Other : _____	<input type="checkbox"/> 3rd Reprimend PHK	
<input checked="" type="checkbox"/> Written Warning	<input type="checkbox"/> Suspension, for _____ no. of days								
<input type="checkbox"/> 1st Reprimend	<input type="checkbox"/> Dismissal effective _____								
<input type="checkbox"/> 2nd Reprimend	<input type="checkbox"/> Other : _____								
<input type="checkbox"/> 3rd Reprimend PHK									
This record is valid for : 3 (three) months from its date of issued until ###									
Issued by :  _____ Department Head	Acknowledged & Approved by  _____ Human Resources Manager	Accepted & Understood,  _____ General Manager	Accepted & Understood,  _____ Employee						
COMMENT & STATEMENT									
Department Head  CS Scanned with CamScanner	Employee :								

Lampiran 9 Dokumentasi



DOKUMENTASI WAWANCARA





**DOKUMENTASI BEST EMPLOYEE OF THE
QUARTER
(REWARD KARYAWAN)**





DOKUMENTASI PERAYAAN ULANG TAHUN KARYAWAN



**DOKUMENTASI PROGRAM *EMPLOYEE ACTIVITIES*
(*OUTING KARYAWAN*)**



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI