

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI
KERJA KARYAWAN DI AMEERA HOTEL PEKANBARU
SKRIPSI**

***Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S. ST)
di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang***



**Oleh
M. ARIES FARHAN
NIM : 18135119**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH DISIPLIN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN DI AMEERA HOTEL PEKANBARU**

Nama : M. Aries Farhan
NIM/BP : 18135119/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 22 Agustus 2022

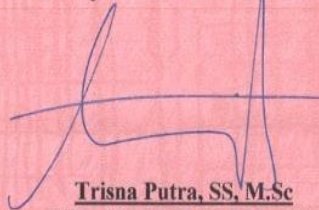
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par., MM. Par
NIP. 199007302019032015

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program
Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Di
Ameera Hotel Pekanbaru
Nama : M. Aries Farhan
NIM/BP : 18135119/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 22 Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Dwi Pratiwi Wulandari, SST. Par, MM.Par 1.

2. Anggota : Youmil Abrian, SE., MM

3. Anggota : Arif Adrian, SE., M.SM

2.

3.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : M. Aries Farhan
NIM/TM : 18135119 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Ameera Hotel Pekanbaru” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,



M. Aries Farhan
NIM. 18135119

ABSTRAK

M. Aries Farhan, 2022 “ Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Di Ameera Hotel Pekanbaru”

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti terhadap disiplin kerja dan prestasi kerja dengan latar belakang permasalahan yaitu masih rendahnya disiplin kerja karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru, masih rendahnya penerap SOP (*standart operational procedure*), masih rendah disiplin dengan waktu kerja, dan masih banyaknya karyawan yang tidak memakai *uniform* lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian ini adalah karyawan Ameera Hotel Pekanbaru yang berjumlah 40 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh berjumlah 40 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan menggunakan skala *likert* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui tabulasi data dan deskripsi data,

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru kategori buruk dengan hasil menggunakan SPSS versi 20 menunjukkan persentase sebesar 37,5% pada rentang $25 < X \leq 29$ dengan kategori buruk. Sedangkan untuk prestasi kerja karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru kategori buruk dengan hasil menggunakan SPSS versi 20 menunjukkan persentase sebesar 25% pada rentang $30 < X \leq 35$ dengan kategori buruk. Korelasi antara X dan Y pada penelitian ini adalah 0,569, yang menunjukkan bahwa pengaruh X terhadap Y adalah 48,9% sedangkan 51,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci : Disiplin Kerja dan Prestasi Kerja

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan banyak kesempatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru”** Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Pak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku Dosen Penasehat Akademik.
4. Dwi Pratiwi Wulandari, SST.Par., MM.Par Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada peneliti.
5. Pak Youmil Abrian, SE., MM. Selaku dosen penguji 1 yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada peneliti.
6. Pak Arif Ardian, SE., M.SM. Selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan, kritik dan saran kepada peneliti.
7. *Staff* administrasi yang telah membantu peneliti dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

8. *Staff* Ameera Hotel Pekanbaru yang telah membantu memberikan data yang dibutuhkan peneliti untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
9. Sahabat dan Seluruh Rekan Manajemen Perhotelan angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada peneliti.
10. Kedua Orangtua serta Keluarga Besar tercinta atas do'a dan dukungan yang telah diberikan sehingga peneliti bisa sampai ke tahap ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna akan tetapi peneliti berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Padang, 2022

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL	vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11

BAB II. KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori	13
1. Defenisi Prestasi Kerja.....	13
2. Manfaat Penilaian Prestasi Kerja.....	14
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Penilaian Prestasi Kerja.....	17
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja	18
5. Pengertian Disiplin Kerja	19
6. Manfaat Disiplin	20
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi Displin Kerja.....	20
8. Indikator Disiplin	22

B. Kerangka Konseptual	20
C. Hipotesis Penelitian	21

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	24
B. Tempat dan Waktu Penelitian	24
C. Variabel Penelitian	24
D. Definisi Operasional Variabel.....	25
E. Populasi dan sampel penelitian	27
F. Jenis data dan teknik pengumpulan data.....	27
G. Instrumen penelitian	29
H. Uji coba Instrumen	32
I. Teknik Analisis Data	34
J. Uji persyaratan analisis	35
K. Uji Hipotesis.....	37

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian	39
B. Hasil Penelitian.....	39
C. Pembahasan.....	63

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gambar Ameera Hotel Pekanbaru.....	4
Gambar 2. Gambar ketidak disiplin karyawan	6
Gambar 3. Gambar komentar tamu terkait pretasi kerja.....	8
Gambar 4. Gambar Kerangka Konseptual	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Jumlah Karyawan	4
Tabel 2. Tabel Pilihan Jawaban Skala Likert.....	29
Tabel 3. Tabel Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	30
Tabel 4. Tabel Hasil Uji Validitas	33
Tabel 5. Tabel Hasil Uji Reliabilitas	34
Tabel 6. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 7. Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan departemen.....	41
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan lama bekerja	42
Tabel 10. Variabel Disiplin Kerja	43
Tabel 11. Deskripsi Variabel Disiplin Kerja.....	44
Tabel 12. Data Statistik Indikator Aturan Waktu.....	45
Tabel 13. Deskripsi Indikator Aturan Waktu	46
Tabel 14. Data Statistik Indikator Aturan Hotel.....	46
Tabel 15. Deskripsi Indikator Aturan Hotel.....	47
Tabel 16. Data Statistik Indikator Aturan Perilaku	48
Tabel 17. Deskripsi Indikator Aturan Perilaku	49
Tabel 18. Data Statistik Variabel Prestasi Kerja	50
Tabel 19. Deskripsi Variabel Prestasi Kerja	51
Tabel 20. Data Statistik Indikator Mutu Kerja.....	51
Tabel 21. Deskripsi Indikator Mutu Kerja	52
Tabel 22. Data Statistik Indikator Kuantitas kerja	53

Tabel 23. Deskripsi Indikator Kuantitas Kerja.....	54
Tabel 24. Data Statistik Indikator Ketangguhan	55
Tabel 25. Deskripsi Indikator Ketangguhan	55
Tabel 26. Data Statistik Indikator Sikap	56
Tabel 27. Deskripsi Indikator Sikap	57
Tabel 28. Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 29. Hasil Uji Homogenitas	59
Tabel 30. Hasil Uji Linearitas	60
Tabel 31. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	61
Tabel 32. Koefesian Determinan Variabel X terhadap Variabel Y	62
Tabel 33. Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y	63

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini sektor industri perhotelan mengalami perkembangan dan persaingan yang sangat pesat. Hal ini berdasarkan permintaan konsumen terkait untuk tempat menginap wisatawan atau hotel. Menurut Sulastiyono (2011:3), “hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Melihat perkembangan industri perhotelan, maka setiap hotel perlu dapat melakukan operasionalnya dengan baik, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan sumber daya manusia atau karyawan untuk melakukan kegiatan operasional hotel dengan baik. Menurut Hasibuan (2012:12), “Karyawan adalah penjual jasa baik pikiran ataupun tenaga dan mendapatkan kompesansi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Hotel memiliki beberapa bagian yang disebut dengan departemen, masing masing departemen memiliki jenis dan jumlah pekerjaan yang berbeda. Seluruh karyawan masing-masing departemen harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Pelayanan yang terbaik akan memberikan kesan yang baik pula kepada tamu, sehingga tamu akan selalu ingin menginap di hotel tersebut. Oleh

sebab itu dalam memberikan pelayanan yang terbaik setiap karyawan hotel diharuskan untuk bekerja secara disiplin.

Menurut Hasibuan (2012:112), “Disiplin kerja merupakan karyawan yang harus disiplin dirinya, tugas-tugasnya, serta mentaati peraturan-peraturan yang berlaku baik tertulis maupun kebiasaan. Adapun menurut Pranata (2014: 16), “Disiplin kerja adalah sikap ketaatan dan kesetiaan karyawan terhadap peraturan tertulis atau tidak tertulis yang di cerminkan dalam bentuk tingkah laku dan perbuatan pada perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sementara itu menurut Azhar, (2020:47) disiplin mempunyai manfaat yang sangat banyak, baik bagi kepentingan organisasi maupun bagi para karyawan. Bagi instansi/organisasi dengan adanya disiplin kerja akan menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga diperoleh hasil yang optimal. Sedangkan bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan pada akhirnya karyawan akan mencapai prestasi kerja yang diharapkan.

Sedangkan menurut Mangkuprawira (2007:1), Disiplin adalah fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting, karena semakin baik disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapainya. Tanpa disiplin karyawan yang baik, sulit bagi organisasi atau perusahaan mencapai hasil yang optimal, dan kedisiplinan merupakan sifat seorang karyawan secara sadar, mematuhi aturan dan peraturan organisasi tertentu. Sementara itu hal ini di

dukung oleh penelitian sebelumnya oleh Arif (2020) menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan dengan hubungan seperti ini terkandung arti bahwa makin tinggi (Disiplin Kerja) maka akan tinggi (Prestasi Kerja Karyawan). Kemudian diperoleh pula bahwa Disiplin Kerja berpengaruh signifikan terhadap Prestasi Kerja Karyawan.

Prestasi kerja adalah hasil upaya atau kesungguhan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dipercayakan kepadanya dengan kecakapan, pengalaman, dan kesungguhannya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya (Sari, 2013: 9). Sementara itu menurut Bernardin dan Russel dalam Sutrisno (2016: 150), prestasi kerja merupakan catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Tujuan dilakukan penilaian prestasi kerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas organisasi dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijakan terhadap karyawan seperti untuk pendidikan, pelatihan dan kedisiplinan.

Ameera Hotel Pekanbaru didirikan pada tahun 2014 dengan perpaduan interior modern dan Melayu, berlokasi di Jalan Ahmad Yani no. 43, Pekanbaru, Riau. Ameera Hotel Pekanbaru bersebelahan dengan Gedung Plaza The Central yang dulunya lebih dikenal dengan nama 'Pasar Kodim'. Ameera Hotel Pekanbaru adalah hotel berbintang 3 dilengkapi dengan fasilitas seperti 113 kamar untuk tamu dengan 6 jenis kamar, ranjang ganda atau kembar, meja kerja, TV, AC, fasilitas pembuat kopi dan teh, Wi-Fi gratis, kamar mandi pribadi, dan restoran.

Ameera Hotel pekanbaru juga menyediakan fasilitas seperti ruang karaoke, biliar, taman, ruang rapat, dan ruang serbaguna. Untuk lokasi Ameera Hotel Pekanbaru dapat ditempuh 20 menit dari Bandara Sultan Syarif Kasim II dan Pelabuhan Sungai Duku serta akses darat dari Riau. Kunjungan tamu-tamu dilayani dengan kesempurnaan, kehangatan senyuman, keramahan, keakraban, serta kepedulian untuk memberikan pelayanan, kepuasan serta jalinan hubungan berkesinambungan bagi para karyawan. Berikut ini adalah gambar Ameera Hotel Pekanbaru.



Gambar 1. Gambar Ameera Hotel Pekanbaru

Sumber: https://www.tripadvisor.com/LocationPhotoDirectLink-g303957-d7974079-i150927254-Ameera_Hotel-Pekanbaru_Riau_Province_Sumatra.html

Di akses 15 Agustus 2022

Ameera Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang tiga di Kota Pekanbaru, yang memiliki lima departemen yaitu *Front Office*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product*, *Housekeeping*, dan *Engginering*. Masing-masing departemen tersebut memiliki jumlah karyawan yang beragam. Berikut ini adalah data jumlah karyawan Ameera Hotel Pekanbaru.

Tabel 1. Data jumlah karyawan per departemen di Ameera Hotel Pekanbaru

NO	Departemen	Jumlah

1	<i>Front Office</i>	5 orang
2	<i>Food and Beverage Service</i>	4 orang
3	<i>Food and Beverage Product</i>	5 orang
4	<i>Housekeeping</i>	14 orang
5	<i>Engginering</i>	5 orang
6	<i>Back Office</i>	3 orang
7	<i>Security</i>	4 orang
Total		40 orang

Sumber: HRD Ameera Hotel Pekanbaru Tahun 2022

Melalui pengamatan peneliti ketika melaksanakan observasi langsung di Ameera Hotel Pekanbaru, peneliti melihat bahwa masih rendahnya disiplin kerja dan prestasi kerja karyawan. Ameera Hotel Pekanbaru merupakan hotel yang tergolong baru yang sedang dalam masa perkembangan, sejak didirikan tahun 2014 Ameera Hotel Pekanbaru mengalami masa transisi dalam bidang manajerialnya dan fasilitasnya. Pada saat ini manajemen Ameera Hotel Pekanbaru saat ini sedang memberlakukan peraturan-peraturan kerja secara professional. Dimana setiap pekerjaan harus dilakukan oleh seluruh karyawan setiap departemen di hotel dengan cara-cara yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel secara professional dengan harapan kemajuan dan berkembangnya Ameera Hotel Pekanbaru.

Berdasarkan observasi awal peneliti dan interview dengan pihak Ameera Hotel Pekanbaru tepatnya melalui informasi yang diperoleh dari salah satu karyawan dengan menggunakan *via whatsapp*, maka diperoleh informasi bahwa masih banyaknya karyawan yang tidak disiplin dalam hal ketepatan waktu, diantaranya waktu kehadiran kerja, waktu istirahat kerja, waktu pulang kerja, ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan hal ini ditandai dengan pena merah bagi karyawan yang terlambat masuk kerja. Dan hal ini dapat dinyatakan masih rendahnya disiplin kerja terkait dengan waktu kerja dari karyawan hotel Ameera Pekanbaru.

Permasalahan lainnya adalah karyawan tidak lengkap dalam memakai uniform yang telah ditetapkan oleh Ameera Hotel Pekanbaru. Berikut ini adalah gambar ketidak disiplin karyawan dalam mematuhi aturan berseragam (*uniform*) yang tidak lengkap.



Gambar 2. Gambar ketidakdisiplinan karyawan dalam penggunaan *uniform*/seragam

Sumber: Dokumentasi penulis 2022

Selain itu masalahnya yang ditemukan adalah masih kurangnya tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan serta kelainan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Pada saat observasi dilakukan masih banyak kesalahan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan atasan, seperti buruknya komunikasi antara karyawan sehingga menyebabkan kurangnya tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, kesalahan dalam menjalankan SOP (*standard operational procedure*) dan juga kesalahan dalam orderan atau pesanan dari tamu.

Selain itu dari observasi awal terkait dengan disiplin kerja karyawan Ameer Hotel Pekanbaru diperoleh informasi bahwa masih buruknya komunikasi antara satu departemen dengan departemen lainnya maupun dalam departemen yang sama sehingga mengakibatkan tamu *complain* kepada pihak manajemen hotel, hal ini disebabkan oleh kurang disiplinnya karyawan dalam mengetahui *standard operational procedure* (SOP). Apabila masalah di atas di bisa diatasi maka akan menimbulkan dampak negatif terhadap kelangsungan operasional hotel, dimana akan banyak *complain* dari tamu yang pada akhirnya akan merugikan pihak manajemen hotel.

Hal ini bertolak belakang dengan teori Sinungan (2011) yang menyatakan bahwa disiplin kerja di pengaruhi oleh jam masuk kerja, jam pulang kerja, jam istirahat, cara berpakaian dan bertingkah laku dalam pekerjaan.

Kemudian Sukandi (2017) menjelaskan bahwa disiplin kerja memiliki beberapa komponen yang dapat mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan antara lain kehadiran atau jam masuk kerja yang tepat waktu, ketaatan pada kewajiban dan peraturan kerja, dan ketaatan pada standar kerja (SOP).

Sementara itu dari permasalahan prestasi kerja di Ameera Hotel Pekanbaru dari hasil interview dengan manajer HRD Ameera hotel peknbaru dinyatakan bahwasanya prestasi kerja karyawan Ameera hotel tergolong rendah. Hal ini didasarkan atas banyaknya keluhan pelanggan terkait dengan kinerja karyawan. Dimana Edwin Flippo dalam Sunyoto (2019:200) mengemukakan bahwa prestasi kerja seseorang dapat diukur melalui mutu, kuantitas, tanggung jawab dan sikap dari karyawan.

Sehubungan dengan hal tersebut, berikut adalah beberapa bukti yang diperoleh melalui ulasan atau komentar tamu melalui hasil penelusuran ulasan google dimana masih rendahnya prestasi kerja karyawan.



Desi Kartika Sari
 2 bulan lalu di  Google

1/5

Pengalaman nginep di hotel yang paling buruk saya rasain disini 🤬 pegawainya cuek kamar nya bau dan ac nya pun gak dingin kaya hotel bintang satu

...



Adisty Putri
 sebulan lalu di  Google

1/5

Resepsionis kurang ajar,tamu di ajaknya kelahi,kamar mai di chek outkan pelayanan buruk,kalau bisa ganti resepsionis!!!!

Jenis perjalanan Liburan
Lokasi 1,0 **Kamar** 3,0

...



Andre Saputra
 4 bulan lalu di  Google

1/5

Salah satu kayawan sangat2 tidak profesional! Tidak menjaga privacy tamu!

Jenis perjalanan Teman
Lokasi 3,0 **Kamar** 3,0 **Layanan** 1,0

...

Gambar 3. Komentar tamu terkait dengan prestasi kerja karyawan

Sumber : Google.com

Berdasarkan ulasan tamu diatas dapat dijelaskan bahwa tamu mengeluhkan tentang karyawan yang acuh terhadap kepentingan tamu, begitu juga dengan sikap karyawan terhadap tamu yang dikeluhkan pada bagian resepsionis, dan tamu mengeluhkan profesional karyawan yang tidak mampu menjaga privasi tamu.

Hal ini bertolak belakang dengan teori Sutrisno (2016) menjelaskan bahwa prestasi kerja memiliki beberapa aspek yang dapat mempengaruhi tingkat prestasi kerja karyawan anatar lain, mutu kerja atau kualitas kerja yang dihasilkan, sikap positif dalam melaksanakan pekerjaan, kecakapan mental dalam pekerjaan. Sementara itu menurut Mangkunegara (2012) mengatakan bahwa : Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah : Faktor Kemampuan Secara psikologis, kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality. Faktor Motivasi Motivasi berbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja.

Berdasarkan masalah diatas penulis mencoba untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja di Ameera Hotel Pekanbaru dengan judul penelitian **“Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru”**.

B. Identifikasi Masalah

1. Karyawan hotel tidak disiplin dengan waktu kerja yang telah ditentukan.
2. Masih banyaknya ditemukan karyawan yang tidak memakai *uniform* lengkap sesuai yang diterapkan oleh hotel.
3. Karyawan lalai dalam penerapan SOP (*Standard Operational Procedure*).
4. Banyaknya keluhan tamu terkait dengan sikap karyawan dan dalam memenuhi kebutuhan tamu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini tentang pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan di Ameera Hotel Pekanbaru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah di uraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah disiplin kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru?
2. Bagaimanakah prestasi kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru?
3. Bagaimanakah pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru

2. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan disiplin kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru.
- b. Mendeskripsikan prestasi kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru.
- c. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap prestasi kerja karyawan Ameera Hotel Pekanbaru.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi:

1. Bagi karyawan Ameera Hotel Pekanbaru.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan terkait tentang disiplin kerja dan prestasi kerja karyawan serta menjadikan bahan pertimbangan untuk menyelesaikan masalah terkait hal tersebut.

2. Bagi Fakultas dan Jurusan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah dan memperkaya penelitian serta menjadi referensi di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, khususnya pada Jurusan Pariwisata.

3. Bagi Peneliti.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dengan terjun langsung lapangan serta menjadi bahan persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan.

4. Bagi peneliti selanjutnya.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.