

## “PENGARUH SANKSI DAN PENGHARGAAN BAGI KINERJA KARYAWAN FO KUSUMA SAHID PRINCE HOTEL SOLO

Suparwi

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta [emandawi@gmail.com](mailto:emandawi@gmail.com)

### ABSTRACT

The research aims to find the types of sanctions and rewards that will be given to employees, in order to study their effect on employee performance. This study is presented in a qualitative description in order to get an overview related to the provision of sanctions and rewards for employees. The method used is observation, interviews and questionnaires. The data findings were analyzed descriptively qualitatively. The results of the study obtained that the variable of sanctions and rewards is very influential on employee performance... So from these data it can be concluded that balanced sanctions and rewards have a very good impact on employee performance or performance. The program of providing sanctions and rewards for good employees greatly affects employee performance.

**Keywords:** Sanctions, Rewards, Performance

### ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menemukan jenis sanksi dan penghargaan yang akan diberikan kepada karyawan, guna mempelajari pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini disajikan secara deskripsi kualitatif guna mendapatkan gambaran yang berhubungan dengan pemberian sanksi dan penghargaan bagi karyawan. Metode yang menggunakan adalah observasi, wawancara dan kuesioner. Penemuan data di analisa secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian diperoleh variable pemberian sanksi dan penghargaan sangat berpengaruh bagi kinerja karyawan... Sehingga dari data tersebut dapat disimpulkan, pemberian sanksi dan penghargaan yang seimbang berdampak sangat baik bagi kinerja atau performa karyawan. Program pemberian sanksi dan penghargaan bagi karyawan yang baik sangat berpengaruh terhadap performa karyawan.

**Kata Kunci :** Sanksi, Penghargaan, Kinerja

### 1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh layanan akomodasi, penyedia catering, dan layanan publik lainnya yang dioperasikan secara komersial. Pengertian dan pengertian umum hotel adalah usaha akomodasi atau usaha yang menyediakan jasa akomodasi, tempat makan, dan fasilitas pelayanan lainnya, baik menginap di properti maupun sekedar memanfaatkan fasilitas yang ada di hotel tersebut. Semua layanan untuk masyarakat umum. Dalam operasional manajemen hotel, karyawan dituntut sebagai manajer sesuai target yang ditentukan. Sarana dan keahlian karyawan juga diperlukan dalam mencapai tujuan tersebut. Ketika berbicara tentang human skill dalam dunia perhotelan, ada satu faktor yang sangat penting. Merupakan kemampuan pegawai dalam melayani tamu, terutama di *front office*. Front office mewakili kualitas hotel dengan kesan pertama saat menyambut tamu. Masuk hotel dengan kesan baik atau buruk Sedikit kasar kepada tamu. Departemen ini menyediakan layanan pra-penginapan yang komprehensif kepada para tamu pada saat kedatangan, selama mereka menginap di hotel, dan ketika mereka ingin meninggalkan hotel. Pelayanan berkelanjutan yang diberikan oleh departemen ini dapat mencerminkan citra hotel dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu oleh staf front office. Dari peran-peran tersebut, dapat kita simpulkan bahwa departemen kantor depan merupakan departemen yang sangat penting dalam manajemen hotel. Bagi tamu, *front office* hanya mencerminkan kualitas hotel saat memasuki hotel. Motivasi, perhatian, ketepatan dan kemampuan seluruh pegawai front office dalam bekerja dan tanggung jawabnya sangat perlukan bagi hotel. Tamu yang meninggalkan kesan baik atau buruk. Karyawan merupakan faktor utama dalam kegiatan yang harus dipelihara dan dikembangkan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut di perlukan orang-orang (karyawan). berbakat Kualitas dan kinerja karyawan pertama-tama harus terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui sanksi dan kompensasi.

Organisasi perlu mengupayakan memenuhi kebutuhan karyawannya agar mereka bias bekerja dengan baik. Untuk memenuhi kebutuhan ini, kami membutuhkan penghargaan dan penghargaan untuk memotivasi karyawan kami. Manajemen kompensasi penting untuk memotivasi karyawan untuk mencapai kinerja terbaik. Prinsip manajemen

kompensasi, bahwa kinerja yang baik perlu diberi penghargaan yang layak dan pelanggaran aturan organisasi perlu diberi sanksi. Tentunya hal ini perlu disesuaikan dengan unsur keadilan. Jika sistem penghargaan tidak diterapkan dengan benar, itu dapat membuat putus asa, tidak memuaskan di tempat kerja, dan ketika ini terjadi dapat mengakibatkan kinerja yang buruk. Pada kenyataannya, organisasi menerapkan sistem manajemen penghargaan yang disesuaikan dengan kriteria tertentu. Weatherly (2003) menemukan bahwa sekitar 85% nilai pasar (kinerja) perusahaan ditentukan oleh SDM. Kenyataannya, praktik manajemen di tingkat proses organisasi masih kurang memperhatikan peran SDM

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana prosedur pemberian sanksi dan penghargaan terhadap kinerja karyawan hotel?
2. Bagaimana pengaruh pemberian sanksi dan penghargaan etos kerja karyawan ?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Agar dapat melihat prosedur pemberian sanksi dan penghargaan pada karyawan hotel.
2. Untuk mengetahui dampak penerapan sanksi dan penghargaan pada karyawan hotel.

#### **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Survei ini dapat memberikan wawasan dan tambahan pengetahuan khususnya mengenai sanksi dan kompensasi atas kinerja karyawan. Memberikan gambaran tentang teori kompensasi terkait kinerja karyawan yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

Survei ini diharapkan dapat digunakan oleh bisnis sebagai imbalan untuk menetapkan kebijakan kompensasi, terutama sanksi dan strategi insentif di masa mendatang. Hal tersebut nantinya dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Manfaat praktis dari penelitian ini antara lain manfaat bagi penulis dan industri. Hal ini terlihat dari berikut, yang menunjukkan bahwa sedikit perhatian diberikan pada peran SDM

1. Penelitian ini bermanfaat menambah pengetahuan tentang bagaimana pengaruh pemberian sanksi dan penghargaan bagi kinerja karyawan.
2. Survei yang bermanfaat untuk mengembangkan dan menjabarkan ilmu pengetahuan tentang pengaruh pemberian sanksi dan penghargaan bagi karyawan.
3. Memberikan kontribusi kepada perusahaan terkait dalam pemberian sanksi dan penghargaan dan sebagai acuan bagi departemen personalia dalam menilai prestasi kerja karyawan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja adalah hasil kerja kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh pegawai untuk melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Anwar Prabu Mangkunegara 2000: 67). Kinerja sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

### **Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, baik dari segi tenaga kerja maupun lingkungan bisnis. Tentu saja, berbagai jenis aktivitas yang dilakukan karyawan memerlukan standar yang jelas. Hal ini dikarenakan setiap pekerjaan tentunya memiliki persyaratan yang berbeda untuk mencapai hasil.

### **Karakteristik Kinerja**

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2000: 68), ciri-ciri orang yang berprestasi tinggi adalah sebagai berikut. 1. Sikap tanggung jawab pribadi yang tinggi. 2. Siap ambil risikonya. 3. Mempunyai tujuan yang jelas. 4. Membuat rencana kerja yang detail dan berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. 5. Gunakan umpan balik khusus dalam semua aktivitas kerja yang dia lakukan. 6. Temukan cara untuk mencapai rencana terprogram.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara menggunakan sample 10 orang secara random. Wawancara ditujukan kepada 10 sample karyawan yang terdiri dari FO Departemen .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan prosedur :

1. Studi pustaka dengan mempelajari literatur yang berkaitan dengan masalah perusahaan dan menggunakan landasan teori pemecahan masalah.

2. Penyebaran kuesioner, yang bertanggung jawab untuk membaca dan menjawab semua deskripsi yang ada dalam kuesioner, kepada responden yang dianggap kompeten.
3. Kuesioner
4. Wawancara melakukan sesi wawancara dengan departemen personalia dan executive assistant manager

#### **Teknik Analisis Data**

Metode analisa menggunakan metode analisa data deskriptif yaitu membandingkan teori yang didapat dan realita dilapangan, berkaitan dengan objek penelitian.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Pengaruh Penghargaan bagi Kinerja Karyawan**

Berdasarkan penelitian Kusuma Sahid Prince Hotel Solo telah menerapkan pemberian sanksi dan penghargaan yang sesuai dengan peraturan kepada karyawan yang pantas mendapatkannya. Terbukti pada kolom *Reward* banyak karyawan yang setuju dengan pemberian apresiasi kepada karyawan.

##### **Pengaruh Pemberian Sanksi bagi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Kantor Depan Hotel Kusuma Sahid Prince Hotel Solo**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan adanya kendala yang dihadapi yaitu kurangnya kesadaran dari karyawan untuk menaati peraturan yang ada sehingga hal itu dapat menimbulkan dikeluarkannya pemberian sanksi. Kendala lain yang dihadapi perusahaan adalah kurangnya penegakan peraturan sehingga penerapannya belum dilakukan secara maksimal.

Dengan penerapan pemberian sanksi, menjadi teguran bagi karyawan untuk terus belajar dan meningkatkan mutu kerjanya agar mendapatkan hasil yang terbaik. Bagian personalia sekiranya dapat terus memberikan pelatihan bagaimana agar karyawan dapat meningkatkan performanya.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **Kesimpulan**

Penerapan sanksi dan penghargaan bagi Karyawan Kantor Depan Hotel, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo merupakan bentuk upaya dalam mengevaluasi kerja karyawan, agar berupaya meningkatkan etos kerjanya. Program ini telah disusun dan dirancang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Program ini memenuhi unsur seperti kompetensi *skill*, upaya totalitas dan bertanggung jawab, serta memiliki etos kerja yang tinggi.

##### **Saran**

a. Agar penghargaan dan hukuman bekerja dengan baik, perusahaan harus dengan hati-hati merancang sistem penghargaan dan hukuman terlebih dahulu. Sehingga sistem dan pedoman tersebut tidak hanya sekedar dokumen tertulis, tetapi dapat diterapkan dengan benar.

b. Untuk meningkatkan kinerja melalui sistem kompensasi dan hukuman, organisasi perusahaan perlu memiliki sistem manajemen yang baik yang memberikan kejelasan mengenai wewenang dan tanggung jawab pekerjaan..

c. Perlunya diadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pegawai. Ini juga merupakan bentuk kompensasi (penghargaan) dari perusahaan berupa peningkatan keahlian.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS10*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamzah B. Uno. 2013. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, T.H. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Press.
- Hasibuan, Malayu SP. 2012 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cet.13. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Agusnawar 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: AndiOffset.

- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Sugiarto, Endar. 2000. *Operasional Kantor Depan hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wursanto. 2003. *Etika Komunikasi Kantor*. Yogyakarta: Kanisius.
- Trio Saputra. 2019. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru. *Jurnal Benefita* 4(2) Juli 2019 (316-325).
- Wirawan. 2012. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yahyo, Waluyo dan Dewi. 2013. Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Semangat Kerja Karyawan. *Diponegoro Journal Of Social And Politic*. Vol. 2 No. 2. Hal 1-12.