

# **PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS**

## **PROYEK AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Program

Diploma IV

Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan

Politeknik Pariwisata NHI Bandung



Disusun Oleh:

**ELSA MAHARANI**

201822608

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN**

**JURUSAN PERJALANAN**

**POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG**

**2022**

# LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

## “PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS”

NAMA : ELSA MAHARANI  
NIM : 201822608  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Bandung, 13 Juni 2022

Pembimbing I

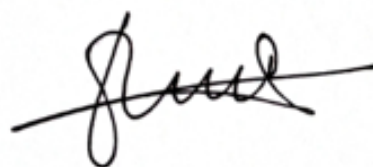


**Faisal Fahdian Pulsi, M Hum., M.Sc.**

NIP. 198504192009121002

Bandung, 13 Juni 2022

Pembimbing II



**Drs. Odang Rusmana, MMPar**

NIP. 196304191997031002

Bandung, ... Juni 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerjasama,

**Dr. ER. Ummi Kalsum, MMPar., CHM., CHRMP.**

NIP. 19730723 199503 2 001

# LEMBAR PENGESAHAN

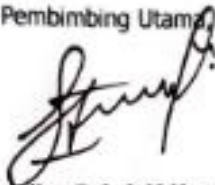
## LEMBAR PENGESAHAN

PROYEK AKHIR

### "PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS"

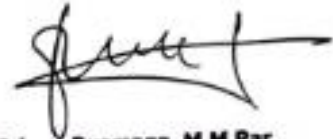
NAMA : ELSA MAHARANI  
NIM : 201822608  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN

Pembimbing Utama,



Faisal Fandian Puksi, M.Hum., M.Sc.  
NIP. 198504192009121002

Pembimbing Pendamping,



Drs. Odang Rusmana, M.M.Par  
NIP. 1963044191997031002

Penguji I,



RR. Adi Hendraningrum, S.Sos., M.M  
NIP. 196908071994032001

Penguji II,



Nuraeni Handayani, S.S., M.Pd.,  
CHE  
NIP. 198112032005022001

Bandung, 26 Agustus 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.  
197307231995032001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Dangya I. Goeltom, S.Sos., M.Sc  
NIP. 197105061998031001



**MOTTO**

***“SEMUA AKAN INDAH PADA WAKTUNYA”***

***-PAPA***

***“EVERYTHING HAPPEN FOR A REASON”***

***-MAMA***

***“GOOD THINGS TAKE TIME, GOD TIMING IS PERFECT”***

## **LEMBAR PERSEMBAHAN**

1. Tuhan Yang Maha Baik

Terima kasih Tuhan atas berkatMu yang terus melimpah, penulis bisa menyelesaikan Proyek Akhir ini dengan baik dan lancar.

2. Orang tua, Keluarga Dago dan Bali

Terima kasih atas kasih sayang dan dukungannya yang tak terbatas yang selalu menyemangati dimanapun dan kapanpun, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dan menyelesaikan studi pendidikan di Poltekpar NHI Bandung.

3. Para Dosen Pembimbing, khususnya untuk Pak Faisal dan Pak Odang yang tidak pernah lelah untuk terus mendukung penulis agar terus berkembang dan menyelesaikan Proyek Akhir ini. Penulis ucapkan banyak sekali terima kasih.

4. Kepada teman-teman seperjuangan dan tersayang yang hampir setiap hari bertemu, saling mengingatkan, menyemangati untuk terus maju dan tidak menyerah dalam menyelesaikan Proyek Akhir ini. Terima kasih kepada Austin, Phillip, Aan, El, Gita, Jilly, Iwong, dan teman teman MBP 2018 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul **“PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS”** tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penelitian proyek akhir ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata, jurusan Manajemen Bisnis Pariwisata. Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga proyek akhir ini dapat selesai.

Penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang sudah mendukung sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini, yang terhormat kepada:

1. Bapak Andar Dalova L. Goeltom, S.Sos., M. Si., Ak selaku Direktur Politeknik NHI Bandung.
2. Dr. ER. Ummi Kalsum, MM.Par., CHM., CHRMP sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nining Hermaningsih, S. AP., M.AP sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Kasubbag. Kependidikan dan Kerjasama.
4. Bapak Marsianus Sinaga, MM.Par. sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan Politeknik NHI Bandung.
5. Bapak Wishnu Hartanto, SH. Sebagai Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Perjalanan.

6. Bapak Faisal Fahdian Puksi, M.Hum., M.Sc sebagai pembimbing I yang sudah menuntun dan mendampingi dalam proses penyusunan proyek akhir ini.
7. Bapak Drs. Odang Rusman, M.M.Par sebagai pembimbing 2 yang sudah menuntun dan mendampingi dalam proses penyusunan proyek akhir ini.
8. Ibu Dayu Komang Alit Anggraini selaku HRD dan para karyawan lainnya dari Paradise Bali Tours, yang sudah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan terkait untuk keperluan penulis.
9. Kedua orang tua dan saudara penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi yang tidak henti-hentinya menyemangati.
10. Segenap teman-teman penulis yang selalu menemani serta menghibur hampir setiap harinya hingga terselesainya proyek akhir ini.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proyek akhir ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proyek akhir ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bandung, 28 Juni 2022

Penulis

# PERNYATAAN MAHASISWA

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : ELSA MAHARANI  
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 03 Januari 2000  
NIM : 201822608  
Program Studi : MANAJEMEN BISNIS PERJALANAN  
Jurusan : PERJALANAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul: **PEMELIHARAAN KARYAWAN DI PARADISE BALI TOURS** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik PariwisataNHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 22 Juni 2022  
Yang membuat pernyataan,



Elsa Maharani



## ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Pemeliharaan Karyawan di Paradise Bali Tours, dikarenakan dalam mencapai suatu keberhasilan usaha, setiap perusahaan harus memiliki tujuan yang dicapai. Keberhasilan didapatkan dengan mengelola SDM yang berkualitas. SDM yang berkualitas merupakan salah satu kekuatan perusahaan untuk mencapai tujuan tersebut yaitu mempertahankan atau meningkatkan loyalitas karyawan. Peningkatan loyalitas karyawan dapat ditingkatkan melalui pemeliharaan karyawan. Pemeliharaan karyawan adalah kegiatan atau metode yang dilakukan oleh perusahaan nya untuk mempertahankan sikap loyal atau stamina agar karyawannya menjadi lebih produktif dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pemeliharaan karyawan perlu diperhatikan dengan baik dan benar, karena jika tidak benar bisa mengakibatkan penurunan loyalitas karyawan, dan bisa berakibat terhadap *turnover* dan terhambat dalam pencapaian tujuan perusahaan. Metode Pengolahan data penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan populasi dan sampel sebanyak 40 karyawan, Metode pengumpulan data dengan survey dan instrument penelitian ini menggunakan kuesioner. Penulis dapat menarik kesimpulan dari yang dinilai oleh karyawan untuk penelitian ini adalah metode komunikasi, metode kesejahteraan karyawan, metode keselamatan dan kesehatan kerja dan metode hubungan industrial yang telah diterapkan mengatakan sudah sangat setuju. Kecuali metode insentif masih perlu ditingkatkan karena skornya tidak sebesar dengan metode lainnya. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk metode insentif memberikan penghargaan kepada karyawan, memberikan karyawan liburan atau bertamasya, dan dapat di diskusikan kembali dengan perusahaan agar dapat disetujui kedua belah pihak.

**Kata kunci: Pemeliharaan Karyawan, Paradise Bali Tours, Sumber Daya Manusia**

## **ABSTRACT**

*This study discusses The Employee Maintenance at Paradise Bali Tours, because in achieving a business success, every company must have achievable goals. Success is obtained by managing quality human resources. Quality human resources is one of the company's strengths to achieve this goal, namely maintaining or increasing employee loyalty. Increased employee loyalty can be increased through employee maintenance. Employee maintenance is an activity or method carried out by the company to maintain a loyal attitude or stamina so that employees become more productive in completing their work. This needs to be considered properly and correctly, because if it is not true it can result in a decrease in employee loyalty, and can result in turnover and be hampered in achieving company goals. Methods of data processing in this study using descriptive quantitative methods with a population and a sample of 40 employees. The method of collecting data with surveys and research instruments using questionnaires. Researchers can draw conclusions from what was assessed by employees for this research, namely communication methods, employee welfare methods, occupational safety and health methods and industrial relations methods that have been applied and say they strongly agree. Except the incentive method still needs to be improved because the score is not as big as the other methods. Recommendations that can be given for incentive methods are to reward employees, give employees vacations or excursions, and can be discussed again with the company so that both parties can agree.*

***Keywords: Employee Maintenance, Paradise Bali Tours, Human Resources***

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	
PERNYATAAN MAHASISWA	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Sumber Daya Manusia.....	9
2. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia .....	9
3. Pengertian Pemeliharaan.....	10
4. Pemeliharaan Karyawan .....	11
5. Tujuan Pemeliharaan Karyawan.....	12
6. Asas – Asas Pemeliharaan Karyawan .....	12
6. Metode Pemeliharaan Karyawan .....	14
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Kerangka Pemikiran.....	22
D. Hipotesis Penelitian .....	22
BAB III	24
METODE PENELITIAN	24
A. Pendekatan Penelitian .....	24

<b>B. Obyek Penelitian .....</b>	<b>24</b>
<b>C. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>25</b>
<b>1. Populasi .....</b>	<b>25</b>
<b>2. Sampel .....</b>	<b>25</b>
<b>D. Metode Pengumpulan Data.....</b>	<b>27</b>
<b>1. Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>27</b>
<b>2. Alat Pengumpulan Data.....</b>	<b>28</b>
<b>3. Uji Instrumen Penelitian.....</b>	<b>30</b>
<b>E. Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>34</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
<b>G. Jadwal Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
<b>A. Hasil Penelitian.....</b>	<b>40</b>
<b>B. Pembahasan.....</b>	<b>54</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>65</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>65</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>65</b>
<b>B. Rekomendasi.....</b>	<b>67</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL 1. PENELITIAN TERDAHULU.....</b>	<b>21</b>
<b>TABEL 2. SKALA LIKERT .....</b>	<b>29</b>
<b>TABEL 3. INDEKS SKOR .....</b>	<b>30</b>
<b>TABEL 4 HASIL UJI VALIDITAS .....</b>	<b>32</b>
<b>TABEL 5. HASIL UJI RELIABILITAS .....</b>	<b>34</b>
<b>TABEL 6. MOV .....</b>	<b>35</b>
<b>TABEL 7. JADWAL PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
<b>TABEL 8. LATAR BELAKANG RESPONDEN PARADISE BALI TOURS .....</b>	<b>40</b>
<b>TABEL 9. UMUR RESPONDEN PARADISE BALI TOURS.....</b>	<b>40</b>
<b>TABEL 10. JENIS KELAMIN RESPONDEN PARADISE BALI TOURS..</b>	<b>41</b>
<b>TABEL 11. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI METODE KOMUNIKASI.....</b>	<b>41</b>
<b>TABEL 12. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI METODE INSENTIF.....</b>	<b>44</b>
<b>TABEL 13. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI METODE KESEJAHTERAAN KARYAWAN.....</b>	<b>46</b>
<b>TABEL 14. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI METODE KESELAMATAN DAN KESEHATAN.....</b>	<b>49</b>
<b>TABEL 15. TANGGAPAN RESPONDEN MENGENAI METODE HUBUNGAN INDUSTRIAL .....</b>	<b>52</b>
<b>TABEL 16. HASIL PENILAIAN BOBOT METODE KOMUNIKASI .....</b>	<b>54</b>
<b>TABEL 17. HASIL PENILAIAN BOBOT METODE INSENTIF .....</b>	<b>57</b>
<b>TABEL 18. HASIL PENILAIAN BOBOT METODE KESEJAHTERAAN KARYAWAN .....</b>	<b>59</b>
<b>TABEL 19. HASIL PENILAIAN BOBOT METODE KESELAMATAN DAN KESEHATAN KERJA .....</b>	<b>61</b>
<b>TABEL 20. HASIL PENILAIAN BOBOT METODE HUBUNGAN INDUSTRIAL.....</b>	<b>63</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>GAMBAR 1 LAMANYA KARYAWAN PARADISE BALI TOURS BEKERJA .....</b>	<b>2</b>
<b>GAMBAR 2 KERANGKA PEMIKIRAN .....</b>	<b>22</b>
<b>GAMBAR 3 RUMUS UJI VALIDITAS KORELASI PEARSON .....</b>	<b>31</b>
<b>GAMBAR 4 PERHITUNGAN CRONBACH .....</b>	<b>33</b>
<b>GAMBAR 5 KETERANGAN PERHITUNGAN CRONBACH .....</b>	<b>33</b>

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN 1 REKAP BIMBINGAN SIAKAD .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN 2 KUESIONER.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN 3 MOV .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN 4 SURAT PENUNJUKAN PEMBIMBING .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN 5 HASIL TURN IT IN .....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN 6 CV KARYAWAN PARADISE BALI TOURS.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN 7 SURAT LOKUS .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN 8 BIODATA PENULIS.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Tunggal Saputra, I. W. (2016). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 2.
- Coutler, R. &. (2012). *Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Creswell, J. W. (2015). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Hadari, N. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk bisnis yang kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hasibuan, M. (2003). *Manajemen Sumberdaya Manusia edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. S. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia. Dalam b. aksara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Husni, S. M. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kompensasi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Kerja Pegawai Rutan Di Provinsi Aceh (Studi Kasus Pada Rutan Klas Iib Banda Aceh Dan Rutan Klas Ii B Jantho). *Jurnal Magister Manajemen*, .
- Jusuf, H. (2010). *Tingkatkan Loyalitas Guna Peningkatan Prestasi Kerja dan Karir*. Jakarta.
- Kinasih, N. D. (2022, February 23). Diambil kembali dari Maintenance adalah : Pengertian, tujuan, 5 jenis dan perbedaannya dengan repair: <https://www.ekrut.com/media/maintenance-adalah>
- krisnan. (2021, March 22). Diambil kembali dari Meenta.net: <https://meenta.net/metode-kuantitatif/>
- Malayu, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurhasan. (2017). *Kepuasan kerja*. Surabaya: Universitas Pamulang.
- QM Financial. (2021, maret 4). *Selama Pandemi Covid 19, 18% Karyawan mengaku telah mendapatkan support yang baik dari perusahaan*. Diambil kembali dari QM Financial: <https://qmfinancial.com/2021/03/pandemi-covid-19-karyawan/>
- Rajput, S. S. (2016). *Job Satisfaction and Employee*. A Study Of Academicians.
- saydam. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Suatu Pendekatan. Mikro)*. Jakarta: Djambatan.
- Siagan, P. S. (2005). *Teori dan Praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siswanto. (2013). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Sofyandi, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sofyandi, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.



- sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. bandung: alfabeta.
- Suharsaputra. (2012). *Metode. Penelitian. Kuantitatif,kualitatif,tindakan*. bandung: Reflika Aditama. .
- Suharsimi, A. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- suliyanto. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan. Kuantitatif*. . yogyakarta: Pustakabarupress.
- Syafnidawati. (2020, oktober 20). Diambil kembali dari Universitas Raharja Blackbox Testing: <https://raharja.ac.id/2020/10/20/black-box-testing/>
- umar, h. (2013). *metode penelitian untuk skripsi dan tesis*. jakarta: rajawali.