

## ABSTRAK

Beberapa tahun belakangan ini, pembangunan dan perkembangan hotel di Surabaya mengalami peningkatan dari tahun ke tahunnya. Hal ini memunculkan sebuah persaingan yang ketat antar hotel – hotel berbintang di Surabaya, mereka saling berlomba untuk memenangkan persaingan bisnis perhotelan dengan menawarkan fasilitas dan ciri khas yang berbeda – beda. Merupakan hal wajar bila calon konsumen menginginkan pelayanan yang terbaik. Dalam hal ini, kualitas Sumber Daya Manusia atau karyawan yang ada di suatu hotel merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan apakah hotel tersebut mampu bersaing dengan hotel lain atau tidak.

Untuk itu dalam rangka mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas karyawan, dilakukanlah sebuah pengelolaan kedisiplinan karyawan yang diharapkan bisa membuat suasana kerja kondusif. Pengelolaan kedisiplinan karyawan yang dilakukan oleh Human Resource Departemen Oakwood Hotel & Residences Surabaya ini bisa dikatakan sukses dalam pelaksanaannya, itu terlihat dari proses pengelolaan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku dan hasil yang nyata. Penelitian yang dilakukan oleh penulis ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif yang digunakan untuk menganalisa sebuah kejadian, fenomena, atau keadaan. Jenis penelitian ini menampilkan hasil data apa adanya tanpa melakukan manipulasi atas informasi dari pihak narasumber. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan hasil secara *real* di tempat penelitian.

Hasil penelitian Tugas Akhir ini disimpulkan bahwa proses pengelolaan kedisiplinan karyawan oleh Human Resource Departemen Oakwood Hotel & Residences Surabaya bisa dikatakan sukses dan dalam pelaksanaannya sebagian besar berkaitan dengan teori – teori kedisiplinan pada umumnya. Dengan adanya pengelolaan yang baik ini kualitas pelayanan yang diberikan tentunya meningkat, sehingga Oakwood Hotel & Residences Surabaya bisa bersaing dengan hotel sejenisnya.

Kata kunci : Pengelolaan kedisiplinan karyawan