

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan kunjungan wisatawan di Jawa Timur dalam kurun waktu tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan. Hal tersebut salah satunya disebabkan banyaknya objek wisata baru yang menarik untuk dikunjungi di Jawa Timur, selain promosi pariwisata baik tempat, sarana akomodasi, maupun event-event yang dilakukan oleh dinas instansi terkait yang semakin baik. Surabaya sendiri merupakan Ibukota Provinsi dan menjadi kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Hal ini membuat Surabaya memiliki potensi untuk menjadi pusat bisnis maupun disektor pariwisata.

Demi menunjang kebutuhan akan akomodasi bagi para pelancong yang ingin berkunjung ke Surabaya maka banyak berdiri hotel – hotel berbintang. Hotel berbintang menyediakan berbagai kebutuhan yang mendukung kegiatan bisnis maupun kegiatan sosial. Pada umumnya hotel berbintang 1,2, dan 3 berorientasi pada kamar sebagai produk utama, sedangkan hotel berbintang 4 dan 5 menyediakan berbagai macam pelayanan seperti, ruang meeting, restoran, bar, pusat bisnis, kolam renang, pusat kebugaran, dan spa sebagai produk yang dikelola secara komersial.

Pada tahun 2016, menurut BPS Provinsi Jawa Timur, jumlah hotel di Surabaya sekitar 189 hotel dengan kapasitas 10.773 kamar. Pada tahun 2018 Surabaya akan menerima tambahan 12 hotel baru yang didominasi hotel bintang tiga dan empat. 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. Maka muncullah persaingan yang cukup ketat antar hotel – hotel berbintang di Surabaya dan ditambah dengan keberagaman konsumen dengan tingkat ekonomi yang berbeda – beda, hal ini menjadikan pihak manajemen hotel gencar menyusun strategi untuk mendapatkan konsumen.

Setiap hotel memiliki perbedaan manajemen dan sistem kerja. Untuk menjadi hotel yang mampu bersaing, hotel tersebut harus membuat strategi khusus dalam meningkatkan kualitas dan menjaga citra positif hotel untuk mempertahankan konsumen dan menarik perhatian calon konsumen. Setiap hotel memiliki cara tersendiri dalam berlomba – lomba untuk menjadi hotel yang memiliki kualitas terbaik, pelayanan prima dan memiliki citra positif. Menjadi hotel yang dipandang positif adalah suatu kebanggaan yang dirasakan pihak manajemen hotel. Faktor Sumber Daya Manusia menempati posisi yang sangat strategis sebab segala aktivitas hotel tidak dapat lepas dari peran dan tenaga kerja dari manusia itu sendiri. Mengingat betapa pentingnya faktor produksi ini sudah seharusnya mendapat perhatian lebih dari pihak manajemen hotel, yang dapat diwujudkan dengan pemenuhan kebutuhan yang layak.

Sebagai seorang karyawan, khususnya karyawan hotel hendaknya dapat memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya agar para tamu sebagai konsumen yang berkunjung mendapat kepuasan tersendiri serta memiliki kesan yang baik. Hal ini tentunya tidak terlepas dari sarana dan prasarana yang ada, antara lain misalnya pelayanan penginapan, lokasi, alat – alat yang dipergunakan. Sebab sektor perhotelan merupakan salah satu sarana pokok dalam pengelolaan industri pariwisata, maka dari itu kepuasan konsumen haruslah yang paling di utamakan.

Sektor industri perhotelan dalam mencapai tujuan memiliki hubungan yang erat antara kinerja perorangan dengan kinerja hotel tersebut. Dengan kata lain, bila kinerja karyawan hotel baik maka kemungkinan besar kinerja hotel juga akan baik dan pendapatan hotel akan semakin meningkat. Kinerja seorang karyawan akan lebih baik bila dia mempunyai keahlian yang tinggi, mempunyai harapan masa depan lebih baik, serta yang terpenting adalah pengetahuan kerja yang baik pada bidangnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia merupakan aset yang penting suatu perusahaan karena melalui kreatifitas dan peran nyata dapat menentukan kemajuan pelayanan sebuah perusahaan tersebut.

Diadakannya pengelolaan disiplin dalam perusahaan, diharapkan akan menciptakan iklim kerja yang kondusif. Dengan begitu akan meningkatkan produktifitas kerja karyawan yang akan memberikan dampak positif bagi pencapaian tujuan perusahaan. Tanpa disiplin yang baik, sulit rasanya bagi perusahaan mencapai hasil yang optimal. Pengertian disiplin sendiri merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh terhadap peraturan – peraturan yang berlaku, baik tertulis maupun

tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi – sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. (Siswanto : 2001).

Disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggungjawab karyawan terhadap tugas – tugas yang diberikan kepadanya. Dalam pelaksanaan kedisiplinan karyawan diperlukan peraturan dan hukuman. Peraturan sangat diperlukan untuk membimbing dan penyuluhan bagi karyawan dalam menciptakan tata tertib yang baik di perusahaan. Dengan terciptanya tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi, efektivitas kerja karyawan secara otomatis akan meningkat. Sementara tindakan tidak disiplin menuntut suatu hukuman terhadap karyawan yang gagal memenuhi standar yang ditetapkan oleh perusahaan. Kedisiplinan karyawan dalam sebuah hotel ada dengan tujuan untuk mengoptimalkan kinerja produksi hotel tersebut agar bisa bersaing dengan hotel lain.

Disiplin yang diterapkan oleh perusahaan pada karyawan kadang menemui kendala atau kesulitan. Hal itu bisa datang dari individu yang bersangkutan maupun dari kondisi lingkungan sekitar yang mempengaruhinya. Motivasi karyawan dalam menjalankan kedisiplinan pun beraneka ragam, ada yang datang dari kesadaran diri akan pekerjaan dan tidak sedikit pula dari karyawan yang melakukan disiplin karena berharap akan sesuatu atau mempunyai maksud tersendiri.

Dalam industri jasa seperti bidang perhotelan ini sangat diperlukan pengelolaan disiplin karyawan yang benar untuk menunjang pelaksanaan pekerjaan pada masing – masing departemen yang ada di hotel, karena dalam industri jasa dituntut

kesempurnaan dalam pelaksanaannya sehingga dapat dicapai kepuasan pelanggan. Apalagi HRD (*Human Resource Department*) ini, diketahui sebagai departemen yang menghubungkan antara pekerja dengan perusahaan, mulai dari peraturan perusahaan, informasi dan kebijaksanaan yang ada di perusahaan. Sebab secara tidak langsung HRD lah yang mengkoordinir pengelolaan kedisiplinan karyawan yang ada dalam perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

- Bagaimana pengelolaan disiplin karyawan oleh HRD di Oakwood Hotel & Residences Surabaya ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui pengelolaan disiplin karyawan oleh HRD di Oakwood Hotel & Residences Surabaya.
- Untuk mengetahui hambatan dalam pengelolaan kedisiplinan karyawan di Oakwood Hotel & Residences Surabaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

A. Manfaat Bagi Peneliti

- Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bidang perhotelan utamanya pada bagian manajemen SDM.
- Untuk membandingkan teori yang selama ini dipelajari di perkuliahan dengan penerapan secara langsung pada dunia kerja perhotelan.

B. Manfaat Bagi Obyek Penelitian

- Diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memperbaiki kekurangan yang ada sehingga dapat dilakukan upaya – upaya baru dalam penerapan kedisiplinan karyawan.
- Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengelolaan kedisiplinan karyawan dan kebijakan bagi karyawan.

C. Manfaat Bagi jurusan D3 Pariwisata

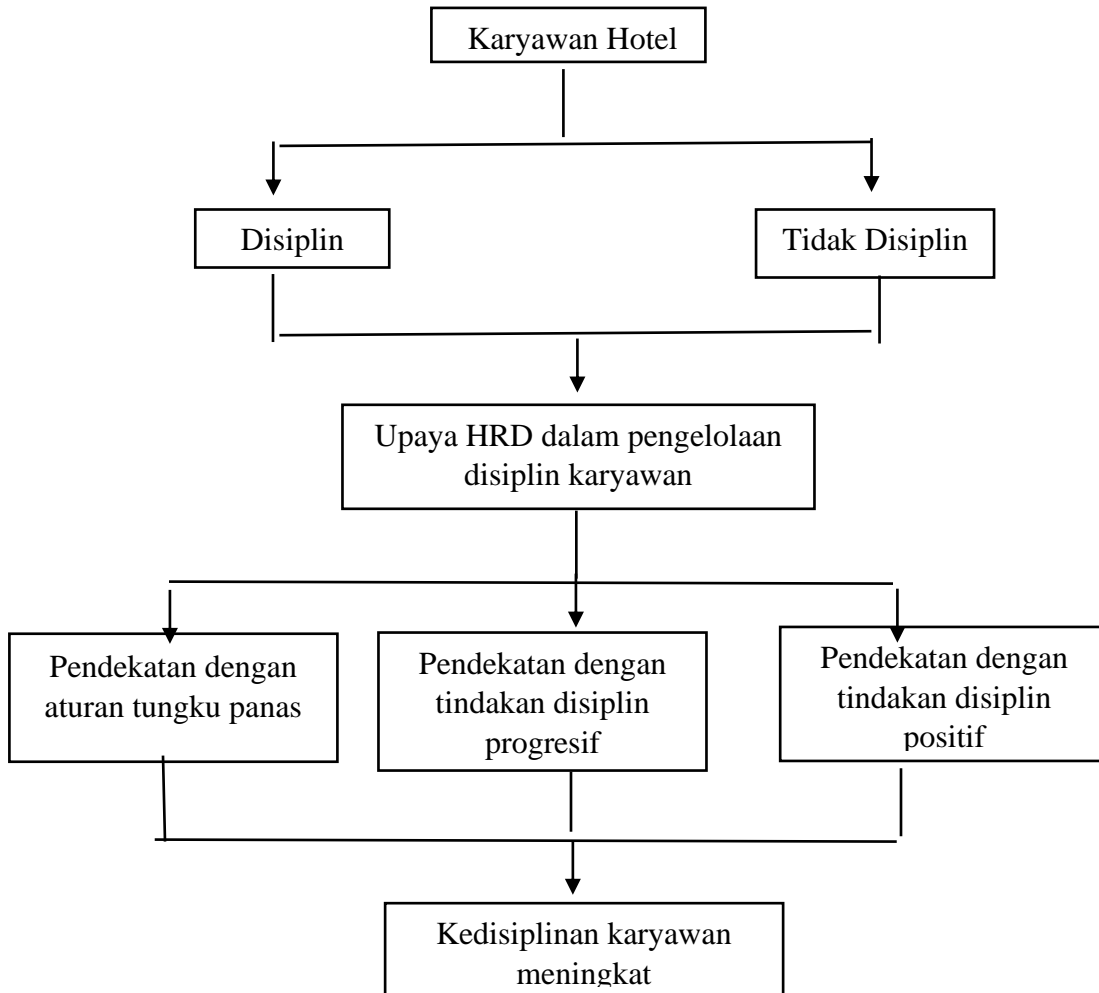
- Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian sejenis serta dapat menambah bahan bacaan dalam perpustakaan.

D. Manfaat Bagi Pembaca

- Menambah wawasan dan memberikan informasi mengenai dunia perhotelan
- Menambah rasa keingintahuan pembaca pada iklim kerja perhotelan
- Mengajak pembaca akan pentingnya kedisiplinan di dunia kerja

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, penulis membuat sebuah kerangka pemikiran yang digambarkan dalam bagan berikut ini :



Secara etimologi disiplin berasal dari bahasa Inggris *Disciple, discipline*, yang artinya penganut atau pengikut. Ditinjau dari segi terminologi disiplin menurut Suharsimi Arikunto (1980: 114), disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Menurut Thomas Gordon (1996: 3), disiplin adalah perilaku dan tata tertib yang sesuai dengan peraturan dan ketetapan, atau perilaku yang diperoleh dari pelatihan yang dilakukan secara terus menerus.

Disiplin kerja menurut Veithzal Rivai (2005 : 444) adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma – norma sosial yang berlaku. Ada beberapa faktor yang memengaruhi disiplin kerja di perusahaan, antara lain :

A. Gaji dan Kompensasi

Faktor pertama yang mempengaruhi kedisiplinan kerja karyawan adalah besarnya gaji dan kompensasi yang diberikan. Jika gaji dan tunjangan yang diterima karyawan jumlahnya memuaskan, maka hal ini akan membuat karyawan lebih semangat bekerja karena ia merasa dirinya dihargai dengan baik oleh perusahaan. Sebaliknya, jika gaji yang diberikan tidak sesuai dengan beban kerja yang harus diselesaikan oleh karyawan, kemungkinan karyawan makin lama kerjanya karena dia merasa tidak dihargai dengan pantas. Tidak menutup kemungkinan dia akan mencari penghasilan lain dari luar untuk

menutup kebutuhannya, yang mana ini akan berimbas pada banyaknya waktu yang dia berikan pada perusahaan.

B. Ada Aturan Tertulis

Setiap perusahaan harus memiliki aturan pasti yang mengatur segala tindakan karyawan terkait lingkungan kerja. Aturan ini harus ditulis dan dipasang di tempat - tempat tertentu untuk selalu mengingatkan karyawan. Jika aturan hanya berupa lisan, maka hal ini dianggap kurang maksimal karena bisa berubah - ubah sesuai kondisi. Aturan harus dibuat berdasarkan kesepakatan bersama dan sifatnya tetap, agar setiap karyawan tahu dan dapat memahaminya dengan mudah. Aturan tertulis adalah salah satu cara efektif untuk menumbuhkan kedisiplinan kerja.

C. Ada Sanksi Nyata

Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran harus dikenakan sanksi sesuai yang tertulis. Jika aturan hanya dipajang dan ada karyawan yang melanggar tapi tidak diberlakukan sanksi, ini akan membuat mereka mengulangi kesalahan itu lagi dan lagi. jadi, selain aturan, sanksi juga harus ditegakkan. Dengan adanya sanksi yang nyata, karyawan akan berpikir dua kali sebelum melakukan pelanggaran. Sanksi tersebut juga harus diberlakukan rata kepada semua karyawan tanpa pandang bulu.

Menurut Siagian (1999) dalam bukunya “Manajemen Sumber Daya Manusia” mengemukakan bahwa bentuk - bentuk disiplin kerja dalam suatu organisasi atau perusahaan dibagi dua bentuk, yaitu :

A. Disiplin Preventif

Disiplin Preventif adalah Tindakan yang mendorong para pegawai untuk taat dan patuh terhadap berbagai ketentuan yang berlaku dan mematuhi standar - standar yang telah ditetapkan, artinya, melalui penjelasan pola, sikap, tindakan dan perilaku yang diinginkan dari setiap anggota, organisasi diusahakan pencegahan jangan sampai pegawai melakukan hal yang negatif. Agar sikap kedisiplinan itu kokoh dan bertahan dalam tiap individu, perusahaan perlu memperhatikan tiga hal, yaitu:

1. Perusahaan harus menanamkan perasaan memiliki terhadap organisasi dalam diri setiap
2. pegawai, sebab secara logika seseorang tidak mungkin akan merusak miliknya sendiri.
3. Para pegawai harus diberi penjelasan tentang ketentuan - ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi.
4. Para pegawai harus bisa mendisiplinkan pribadinya dalam rangka mematuhi peraturan / ketentuan yang berlaku dalam organisasi / perusahaan.

B. Disiplin Korektif

Disiplin Korektif adalah pendisiplinan yang dilakukan apabila ada pegawai yang nyata melakukan pelanggaran atas ketentuan yang berlaku atau gagal memenuhi standar yang telah ditetapkan maka kepadanya diberikan sanksi disipliner. Berat atau ringannya suatu sanksi dilihat dari pelanggaran apa yang dilakukannya. Agar tujuan

pendisiplinan berjalan lancar maka pemberian sanksi harus dilakukan secara bertahap dari yang paling ringan sampai yang terberat, misalnya sebagai berikut :

1. Peringatan lisan oleh penyelia
2. Peringatan tertulis dari atasan
3. Penundaan kenaikan gaji berkala
4. Penundaan kenaikan pangkat
5. Pembebasan dari jabatan
6. Pemberhentian sementara
7. Pemberhentian atas permintaan sendiri
8. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri
9. Pemberhentian tidak dengan hormat

Pengenaan sanksi korektif yang diterapkan perlu memperhatikan tiga hal, yaitu sebagai berikut :

1. Memberitahukan kesalahan apa yang telah dilakukan
2. Memberi kesempatan untuk membela diri
3. Dalam pemberhentian, perlu adanya penjelasan mengapa pihak manajemen terpaksa mengambil tindakan tersebut

Sistem disiplin karyawan dapat dipandang sebagai suatu penerapan modifikasi perilaku untuk karyawan bermasalah atau karyawan yang tidak produktif. Pihak yang sering sekali dipengaruhi oleh sistem disiplin di dalam suatu perusahaan adalah para karyawan yang bermasalah. Baik dalam jumlah yang besar maupun yang kecil,

karyawan yang bermasalah merupakan pihak – pihak yang menjadi penyebab dalam kebanyakan situasi disiplin karyawan.

Dalam hal ini juga dituntut peran Human Resource Department dalam pengelolaan kedisiplin karyawan. Namun dalam pengelolaannya dijumpai banyak kendala yang harus dihadapi oleh Human Resource Department, sehingga diperlukan cara atau strategi tersendiri yang harus ditempuh oleh Human Resource Department untuk mewujudkan pengelolaan yang baik dan maksimal dalam kedisiplinan karyawan agar tepat sasaran serta dapat menjadi teladan bagi departemen lain.

Menurut Rivai (2011:827), terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan disiplin diantaranya adalah :

1. Aturan tungku panas (hot stove rule)
2. Tindakan disiplin progresif (progressive discipliner)
3. Tindakan disiplin Positif (positive discipliner)

Pendekatan - pendekatan aturan tungku panas dan tindakan disiplin progresif berfokus pada perilaku masa lalu. Sedangkan pendekatan disiplin positif berorientasi ke masa yang akan datang dalam bekerja sama dengan para karyawan untuk memecahkan masalah - masalah sehingga masalah itu tidak akan timbul lagi.

1. Aturan tungku Panas

Pendekatan untuk melaksanakan tindakan disipliner disebut tungku panas (hot stove rule). Menurut pendekatan ini, tindakan disipliner haruslah memiliki konsekuensi yang analog dengan menyentuh sebuah tungku panas:

A. Membakar dengan segera

Jika tindakan disipliner akan diambil, tindakan itu harus dilaksanakan segera sehingga individu memahami alasan tindakan tersebut. Dengan berlalunya waktu, orang memiliki tendensi meyakinkan mereka sendiri bahwa dirinya tidak salah yang cenderung sebagian menghapuskan efek - efek disipliner yang terdahulu.

B. Memberi Peringatan

Hal ini penting untuk memberikan peringatan sebelumnya bahwa hukuman akan mengikuti perilaku yang tidak dapat diterima. Pada saat seseorang bergerak semakin dekat dengan tungku panas, maka diperingatkan oleh panasnya tungku tersebut bahwa mereka akan terbakar jika mereka menyentuhnya, dan oleh karena itu ada kesempatan menghindari terbakar jika mereka memilih demikian.

C. Memberikan Hukuman yang Konsisten

Tindakan disipliner haruslah konsisten ketika setiap orang yang melakukan tindakan yang sama akan dihukum sesuai dengan hukum yang berlaku. Seperti pada tungku panas, dan pada periode waktu yang sama, akan

Terbakar pada tingkat yang sama pula. Disiplin yang konsisten berarti :

- a. Setiap karyawan yang terkena hukuman disiplin harus menerimanya / menjalaninya

- b. Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran yang sama akan mendapatkan ganjaran disiplin yang sama.
- c. Disiplin diberlakukan dalam cara yang sepadan kepada segenap karyawan

D. Membakar tanpa Membeda - bedakan

Tindakan disipliner seharusnya tidak membedakan. Tungku panas akan membakar setiap orang yang menyentuhnya, tanpa memilih-milih. Penyelia menitikberatkan pada perilaku yang tidak memuaskan, bukan pada karyawannya sebagai pribadi yang buruk.

2. Tindakan Disiplin Progresif

Tindakan disiplin progresif (*progressive discipliner*) dimaksudkan untuk memastikan bahwa terdapat hukuman minimal yang tepat terhadap setiap pelanggaran. Tujuan tindakan ini adalah membentuk program disiplin yang berkembang mulai dari hukuman yang ringan hingga yang sangat keras. Disiplin progresif dirancang untuk memotivasi karyawan agar mengoreksi kekeliruannya secara sukarela. Penggunaan tindakan ini meliputi serangkaian pertanyaan mengenai kerasnya pelanggaran. Manajer hendaknya mengajukan pertanyaan - pertanyaan ini secara berurutan untuk menentukan tindakan.

3. Tindakan Disiplin Positif

Dalam banyak situasi, hukuman tidaklah memotivasi karyawan mengubah suatu perilaku. Namun, hukuman hanya mengejar seseorang agar takut atau membenci hukuman yang dijatuhkan penyelia. Penekanan pada hukuman ini dapat mendorong para karyawan untuk menipu penyelia mereka daripada mengoreksi tindakan - tindakannya. Tindakan disiplin positif dimaksudkan untuk menutupi kelemahan tadi, yaitu mendorong karyawan memantau perilaku - perilaku mereka sendiri dan memikul tanggung jawab atas konsekuensi dari tindakan mereka. Dengan sesi konseling dimaksudkan agar karyawan belajar dari kekeliruan dan memulai rencana untuk membuat suatu perubahan positif dalam perilakunya. Alih - alih tergantung pada ancaman dan hukuman, penyelia memakai keahlian konseling untuk memotivasi para karyawan supaya berubah.

Dari ketiga konsep diatas jelas menekankan bahwa pada dasarnya hukuman haruslah tepat untuk memusatkan perhatian pada kerasnya peanggaran yang dilakukan agar tidak terulang kembali akibat efek jera yang ditimbulkan. Pelaksanaan tindakan disiplin kerja terhadap pelanggaran – pelanggaran yang dilakukan oleh para karyawan memiliki tahapan – tahapan yang harus dijalani dalam ketiga konsep tersebut diatas sebelum hukuman atau sanksi dijatuhkan kepada para pelanggar.

Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, perbuatan seorang pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur oleh pimpinan perusahaan (Veitzhal Rivai, 2004:450), sedangkan sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang dijatuhkan pimpinan perusahaan kepada karyawan yang melanggar

peraturan disiplin yang telah diatur pimpinan perusahaan. Menurutnya ada beberapa tingkat dan jenis pelanggaran kerja yang umumnya berlaku dalam suatu organisasi yaitu :

1. Sanksi pelanggaran ringan
 - a) Teguran lisan
 - b) Teguran tertulis
 - c) Pernyataan tidak puas secara tertulis

2. Sanksi pelanggaran sedang
 - a) Penundaan kenaikan gaji
 - b) Penurunan gaji
 - c) Penundaan kenaikan pangkat

3. Sanksi pelanggaran berat
 - a) Penurunan pangkat (*demosi*)
 - b) Pembebasan dari jabatan
 - c) Pemberhentian
 - d) Pemecatan

Pada dasarnya penerapan sanksi sebaiknya diatur dengan menampung masukan dari pegawai dengan maksud keikutsertaan mereka dalam penyusunan sanksi yang akan diberikan sedikit banyaknya akan mempengaruhi serta mengurangi ketidakdisiplinan tersebut, selain itu pemberian sanksi disiplin harus berorientasi pada

pemberian latihan atau sifatnya pembinaan bukan bertujuan untuk menghukum agar para karyawan tidak melakukan kesalahan dimasa yang akan datang.

Peraturan merupakan pedoman khusus bagi perilaku kerja. Setelah menyusun berbagai peraturan, manajemen perusahaan harus mengkomunikasikan peraturan tersebut kepada karyawan, sebab para karyawan tidak akan mematuhi jika tidak tahu bahwa peraturan – peraturan itu ada. Yang paling penting adalah kalangan karyawan bisa menerima peraturan – peraturan tersebut.

Diadakannya peraturan disiplin kerja pasti mempunyai tujuan yaitu untuk menciptakan peraturan dan ketertiban dalam bekerja yang mempunyai tujuan yang kompleks. Agar tercipta iklim yang sehat dan dinamis maka perlu adanya tujuan disiplin kerja seperti yang dikemukakan Moekijat (1989: 168) sebagai berikut: “ Tujuan disiplin baik kolektif maupun perseorangan yang sebenarnya untuk menjuruskan atau mengarah ke tingkah laku pada realitas yang harmonis dari tujuan - tujuan yang diinginkan.”

Sastrohadiwiryo (2002:292) menyebutkan bahwa tujuan umum dari pembinaan disiplin kerja yaitu agar kelangsungan hidup perusahaan sesuai dengan tujuan yang direncanakan perusahaan. Sedangkan tujuan khusus dari pembinaan disiplin kerja antara lain:

- Agar para tenaga kerja menepati segala peraturan dan kebijakan ketenaga kerjaan maupun peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis, serta melaksanakan perintah manajemen.

- Dapat melaksanakan pekerjaan dengan sebaik - baiknya serta mampu memberikan pelayanan yang maksimum kepada pihak tertentu yang berkepentingan dengan perusahaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang diberikan kepadanya.
- Dapat menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana, barang dan jasa perusahaan dengan sebaik-baiknya.
- Dapat bertindak dan berperilaku sesuai dengan norma - norma yang berlaku pada perusahaan.
- Tenaga kerja mampu menghasilkan produktivitas yang tinggi sesuai dengan harapan perusahaan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Dengan penerapan pelaksanaan dan pengelolaan yang baik dalam tindakan disipliner maka diharapkan dapat terwujudnya perubahan atau perbaikan pada karyawan baik dalam hal sikap, mental dan juga dalam hal kedisiplinan serta kepatuhan akan peraturan yang telah ditetapkan, tidak hanya pada HRD saja tetapi juga semua departemen yang ada.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk keperluan penelitian. Metodologi juga merupakan analisis teoretis mengenai suatu cara. Pendekatan kualitatif dipilih karena cocok untuk mendukung penelitian penulis. Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Karena dengan memilih metode ini, peneliti akan lebih

mudah dalam memberikan gambaran suatu keadaan yang sedang diamati secara lebih detail dan merasa lebih mudah dalam proses pengerjaannya.

1.5.1 Batasan Konsep

Batasan konsep digunakan untuk mengkaji permasalahan penelitian yang dilakukan untuk mempertajam fokus kajian. Dalam hal ini peneliti memberikan batasan konsep pada beberapa istilah berikut ini :

- Pengelolaan adalah kegiatan pemanfaatan dan pengendalian atas semua sumber daya yang diperlukan untuk mencapai ataupun menyelesaikan tujuan tertentu (Prajudi Atmosudirdjo, 1982)
- Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku. Dalam penelitian ini yang dimaksud disiplin kerja adalah upaya meningkatkan kesadaran seseorang menaati semua peraturan yang berlaku. (Veithzal, 2006:444). Pengelolaan kedisiplinan karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah upaya yang dilakukan pihak HRD dalam melaksanakan dan mengelola kedisiplinan karyawan.
- Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, dan perbuatan seseorang pegawai yang melanggar peraturan disiplin, dan yang dimaksud adalah penyimpangan perilaku oleh karyawan hotel yang telah diatur oleh pimpinan hotel. (Veithzal Rivai, 2004:450)

- Sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang dijatuhkan pimpinan perusahaan kepada karyawan yang melanggar peraturan disiplin. (Veithzal Rivai, 2004:450)

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Pada penelitian ini penulis memilih lokasi penelitian di Oakwood Hotel & Residences, Surabaya yang terletak di Jl. Raya Kertajaya Indah No. 79, Manyar Sabrangan, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60116. Adapun alasan memilih lokasi tersebut antara lain :

1. Letak lokasi yang mudah diakses dan dijangkau oleh peneliti karena letaknya tidak jauh dari area kampus dan tempat tinggal
2. Merupakan jenis hotel bintang lima yang memiliki prospek persaingan pasar yang ketat. Hal tersebut merupakan alasan spesifik untuk melaksanakan penelitian di lokasi tersebut.
3. Merupakan Hotel dimana tempat magang penulis berlangsung.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan informan untuk membantu memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian, penggunaan informan untuk membantu memperoleh informasi dari berbagai sumber. Alasan peneliti menggunakan informan adalah agar penelitian yang dilakukan bisa lebih mudah. Ada syarat – syarat tertentu yang ditetapkan bagi penentuan seorang informan, antara lain :

- Informan (dari pihak hotel) aktif dalam kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang digunakan sebagai bahan penelitian.
- Informan terlibat langsung atau pernah terlibat dalam lingkungan yang dijadikan bahan penelitian
- Informan mempunyai waktu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan.
- Informan tidak melebihi – lebihkan atau mengurangi dalam memberikan informasi

Sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan maka informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- HR Administrator

Merupakan orang yang bertanggung jawab untuk mengelola hal yang berkaitan dengan karyawan, sehingga membantu peneliti untuk mendapatkan informasi yang sesuai.

- Staff Hotel

Merupakan pihak yang menjalankan pekerjaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan hotel yang secara langsung berhubungan dengan para konsumen. Data yang ingin diperoleh adalah segala bentuk mengenai kedisiplinan karyawan.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya :

- Menggunakan wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung atau dengan melakukan percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak yaitu pihak pewawancara dan pihak yang di wawancarai. Menurut Moleong (2014:216) pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Wawancara kepada Human Resource Administrator dan beberapa staff hotel dilakukan pada saat diluar jam kerja agar tidak mengganggu waktu kerja. Jenis wawancara yang dipakai adalah wawancara terbuka yang para subjeknya tahu bahwa sedang diwawancarai dan tahu tujuan dari wawancara itu sendiri. Peneliti juga menggunakan buku catatan kecil sebagai pencatat hasil wawancara.

Topik wawancara yang akan dilakukan adalah :

- a. Jenis – jenis pelanggaran disiplin apa saja yang pernah terjadi
- b. Bagaimana pengelolaan tindakan disiplin
- c. Efek yang ditimbulkan akibat tindakan tidak disiplin
- d. Efek setelah tindakan pengelolaan disiplin dilakukan
- e. Motif melakukan tindakan tidak disiplin
- f. Hambatan dalam pengelolaan disiplin

- Menggunakan Observasi

Selain menggunakan wawancara, peneliti menggunakan beberapa cara lain sebagai metode pengumpulan data, diantaranya menggunakan observasi. Menurut Moleong (2014:126) Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung dengan menggunakan alat indera pendengaran, dan penglihatan terhadap fenomena sosial dan gejala – gejala yang terjadi. Observasi yang dilakukan peneliti merupakan pengamatan secara langsung terhadap objek yang dijadikan sebagai bahan peneliti. Dalam hal ini obyek yang akan diamati adalah karyawan di Oakwood Hotel & Residences Surabaya yang meliputi :

- a. Data yang terkait dengan pelanggaran karyawan
- b. Cara pengelolaan kedisiplinan
- c. Kejadian yang terjadi secara langsung

- Menggunakan Dokumen

Penggunaan bahan dokumen pada penelitian ini sebagai sumber data penelitian karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk menentukan.

(Moleong, 2011:217). Peneliti akan mencari dan membaca data – data dari hotel terkait yang diperlukan dan berhubungan dengan objek yang diteliti untuk melengkapi landasan teori, sehingga mempermudah dalam menganalisis permasalahan.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisa data berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu, mengungkapkan cara jadi lebih jelas. Adapun pertimbangan - pertimbangan utama peneliti dalam menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah dimana metode tersebut merupakan metode yang sederhana yang maksud data yang dikumpulkan berupa kata - kata, gambar dan bukan angka - angka sehingga sering digunakan dalam menganalisis data dan tujuan dari analisis data adalah untuk mengatasi data yang telah ditemukan sehingga menjadi data yang lebih teratur.

Data yang diperoleh dari lapangan tidak langsung dimasukkan dalam suatu laporan penelitian melainkan harus disederhanakan terlebih dahulu agar lebih mudah dipahami. Dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif, karya Moleong data yang dianjurkan oleh Bodgan dan Taylor (Moleong, 2011:282-283), sebagai berikut:

- Membaca catatan lapangan dengan teliti

Seluruh data, baik yang berasal dari pengamatan, wawancara, komentar peneliti sendiri, gambar, foto, dan dokumen hendaknya dibaca dan ditelaah secara mendalam. Seluruh bagiannya merupakan potensi yang sama kuatnya dalam menghasilkan jawaban.

- Memberi kode pada data

Data dikumpulkan, dikelompokkan, dikategorikan dan dipilah – pilah menurut jenis datanya.

- Membaca kepustakaan yang ada dengan masalah dan latar penelitian
Membandingkan apa yang ditemukan dari data dengan apa yang ada di lapangan. Konsep, model dan paradigma orang lain dapat pula dimanfaatkan untuk membandingkan hasil penemuan data yang bertujuan untuk menemukan titik permasalahan dengan pemecahan masalahnya.