

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan akomodasi di Indonesia semakin tinggi seiring pertumbuhan industri pariwisata. Menurut Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 2 tahun 2008 Pasal 1 ayat 35 Tentang Kepariwisata, usaha akomodasi adalah suatu usaha yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan kamar dan fasilitas lain serta pelayanan yang diperlukan.

Perkembangan bisnis yang pesat khususnya di sektor akomodasi dan pariwisata mendorong hotel untuk mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki untuk menghadapi persaingan. Persaingan merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh hotel atau usaha akomodasi lainnya. Perusahaan harus mempersiapkan strategi yang kuat agar mempertahankan posisi yang stabil ditengah persaingan melalui penentuan visi dan misi yang jelas serta bekerja lebih efisien, efektif dan produktif.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah tamu yang menginap pada hotel di Jawa Timur**

Jenis Hotel	Jenis Tamu	Tahun 2012	Tahun 2013	Tahun 2014
Hotel Bintang	Asing	215.033	159.451	265.042
	Indonesia	1.913.040	1.927.054	2.084.082
Hotel non bintang	Asing	49.316	40.877	59.922
	Indonesia	2.296.404	2.726.452	2.789.940
<b>Total</b>		4.473.793	4.853.834	5.198.986

Sumber: <http://jatim.bps.go.id/> (diakses 30 maret 2015)

Menurut angka pada tabel diatas, hotel bintang dengan jenis tamu asing dari tahun 2012 ke 2013 mengalami penurunan, namun pada tahun 2014 mengalami peningkatan. Hotel bintang dengan jenis tamu domestik dari tahun 2012 hingga 2014 mengalami peningkatan. Hotel non bintang dengan jenis tamu asing dari tahun 2012 ke 2013 mengalami penurunan, namun pada tahun 2014 mengalami peningkatan. Hotel non bintang dengan jenis tamu domestik dari tahun 2012 hingga 2014 mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tamu yang kebanyakan menginap di hotel bintang maupun non bintang area Jawa Timur adalah tamu domestik karena setiap tahunnya mengalami peningkatan.

**Tabel 1.2**  
**Banyaknya akomodasi hotel menurut kecamatan di Kota Batu 2014**

<b>Kecamatan</b>	<b>Hotel dan akomodasi lainnya</b>	<b>Kamar</b>	<b>Tempat Tidur</b>
Batu	421	3.830	7.376
Junrejo	12	403	696
Bumiaji	40	704	1.672
<b>Jumlah</b>	<b>473</b>	<b>4.937</b>	<b>9.744</b>

Sumber: <http://batukota.bps.go.id/> (diakses 30 maret 2015)

Menurut angka pada tabel diatas, setiap kecamatan pada Kota Batu memiliki daya tarik wisata yang tinggi sehingga banyak wisatawan yang datang ke Kota Batu dan setiap kecamatan mempunyai tempat akomodasi untuk wisatawan yang memadai.

**Tabel 1.3**  
**Indikator Statistik Perhotelan Kota Batu menurut tahun**

<b>Indikator</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Rata-rata Lamanya Tamu Menginap (Hari)	1,36	1,35	1,48
Tingkat Penghunian Kamar (persen)	40,76	39,71	42,54
Tingkat Penghunian Tempat Tidur (persen)	45,40	44,11	49,33
Tingkat Penghunian Ganda Atas Kamar (persen)	2,09	1,88	2,08
Malam Kamar Terpakai (Hari)	442.223	733.845	948.233

Sumber: <http://batukota.bps.go.id/> (diakses 30 maret 2015)

Pada tabel diatas, dapat dilihat pada indikator rata-rata tamu menginap, tingkat penghunian kamar, tingkat penghunian tempat tidur, tingkat penghunian ganda atas kamar pada tahun 2010 ke 2011 mengalami penurunan namun pada tahun 2012 mengalami peningkatan. Namun pada indikator malam kamar terpakai setiap tahunnya mengalami peningkatan.

Hotel merupakan salah satu perusahaan jasa yang secara langsung berhubungan dengan konsumen, maka selayaknya karyawan di hotel dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen maupun pelanggannya. Perasaan puas yang dirasakan konsumen atau pelanggan mencerminkan bahwa karyawan sudah menunjukkan kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan.

Singodimedjo (2002), mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan. Menurut Terry (dalam Tohardi,

2002), disiplin merupakan alat penggerak karyawan. Agar tiap pekerjaan dapat berjalan dengan lancar, maka harus diusahakan agar ada disiplin yang baik. Terry kurang setuju jika disiplin hanya dihubungkan dengan hal-hal yang kurang menyenangkan (hukuman), karena sebenarnya hukuman merupakan alat paling akhir menegakkan disiplin.

Latainer (dalam Soediono,1995), mengartikan disiplin sebagai suatu kekuatan yang berkembang di dalam tubuh karyawan dan menyebabkan karyawan dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada keputusan, peraturan, dan nilai-nilai tinggi dari pekerjaan dan perilaku. Dalam arti sempit, biasanya dihubungkan dengan hukuman. Padahal sebenarnya menghukum seorang karyawan hanya merupakan bagian dari persoalan disiplin. Hal demikian jarang terjadi dan hanya dilakukan bilamana usaha-usaha pendekatan sevara konstruktif mengalami kegagalan. Bagi Beach (dalam Siagian, 2002), disiplin mempunyai dua pengertian. Arti yang pertama, melibatkan belajar atau mencetak perilaku dengan menerapkan imbalan atau hukuman. Arti kedua lebih sempit lagi, yaitu disiplin ini hanya bertalian dengan tindakan hukum terhadap pelaku kesalahan.

Jadi dari pengertian diatas bahwa disiplin kerja adalah ketekunan, ketaatan, kegiatan, sikap yang sangat hormat yang nampak sesuai dengan tata aturan yang telah disepakati bersama antara organisasi dan pegawainya.

Menurut Yulk (dalam Siagian, 2002), bahwa disiplin kerja merupakan faktor utama yang mempengaruhi produktivitasnya. Moenir (dalam Tohardi,

2002), mengatakan perlu adanya disiplinisasi, yaitu untuk menciptakan keadaan di suatu lingkungan kerja yang tertib, berdaya guna, dan berhasil guna melalui sistem pengaturan yang tepat. Sementara disiplin itu sendiri adalah ketaatan terhadap aturan.

Tingginya disiplin kerja pegawai akan mampu mencapai kinerja yang maksimal, baik itu disiplin waktu, tata tertib atau peraturan yang telah ditetapkan dalam instansi tersebut. Untuk lebih mengefektifkan peraturan yang dikeluarkan dalam rangka menegakkan kedisiplinan perlu pengawasan dari pimpinan termasuk supervisor. Supervisor sangat berperan dalam pengawasan terhadap kedisiplinan karyawan. Pengawasan dari supervisor diperlukan untuk meminimalisir terjadinya ketidakdisiplinan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Jika mereka dalam melaksanakan aktivitas pekerjaannya dengan baik dan menghasilkan hasil kerja yang baik maka akan tercapai hasil kerja yang maksimal, sedangkan tujuan pengawasan itu merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan diperoleh secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan rencana yang telah ditentukan, sehingga dengan pengawasan pegawai merasa terdorong untuk bekerja lebih baik kemudian menghasilkan pekerjaan yang memuaskan bagi instansi atau lembaganya.

Menurut Moekijat, pengawasan adalah hal yang dilakukan, artinya hasil pekerjaan, menilai hasil pekerjaan tersebut, dan apabila perlu mengadakan tindakan-tindakan perbaikan sehingga hasil pekerjaan sesuai dengan rencana (Moekijat, 1990:80). Sedangkan menurut Soewarno Handyaningrat “ pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk

menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. (Handyaningrat, 1985:142).

Pengawasan kerja adalah kegiatan manajer yang mengharuskan atau mengusahakan agar pekerjaan terlaksananya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki (Lubis, 1985: 154). Pengawasan kerja adalah memilih orang yang tetap untuk setiap pekerjaan, menimbulkan minat terhadap pekerjaannya pada tiap-tiap orang dan mengajarkan bagaimana ia harus melakukan pekerjaannya, mengukur dan menilai hasil kerjanya untuk mendapatkan keyakinan apakah pekerjaan itu telah dipahami dengan wajar.

Disimpulkan dari pendapat diatas tentang pengawasan maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan kerja merupakan salah satu pekerjaan yang dilaksanakan dalam kegiatan manajerial untuk menjamin terealisasinya semua rencana yang telah ditetapkan sebelumnya serta pengambilan tindakan perbaikan bila diperlukan. Tindakan perbaikan diartikan tindakan yang diambil untuk menyesuaikan hasil pekerjaan dengan standar. Tindakan perbaikan ini membutuhkan waktu dan proses agar terwujud untuk mencapai hasil yang diinginkan. Karena laporan-laporan berkala sangat penting sebab dalam laporan itu dapat diketahui situasi yang nyata. Apabila terjadi penyimpangan, tindakan perbaikan segera dapat diambil, sehingga kemungkinan resiko dan kerugian perusahaan dapat diminimalkan.

Pengawasan merupakan hal yang sangat penting karena masing-masing organisasi atau instansi memerlukan pengawasan yang tergantung dari faktor-faktor situasional seperti ukuran organisasi, kebijakan organisasi, sasaran organisasi, sejumlah perubahan yang terjadi, kompleksitas obyek yang dikontrol dan suasana pendelegasian yang ada didalam suatu instansi atau organisasi (Saylees, 1998:307). Sedangkan menurut Moekijat (1994:185) pengawasan mempunyai peranan penting bagi manajemen kepegawaian karena ia mempunyai hubungan yang terdekat dengan pegawai-pegawai perorangan secara langsung dan baik buruknya pegawai bekerja tergantung dari bagaimana ia mengawasi cara kerja pegawainya dan mendekati para pegawainya agar mereka melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan tidak ada unsur paksaan hanya karena mereka diawasi.

Sebagai salah satu resort wisata yang menawarkan pemandangan indah dan akomodasi dengan fasilitas bintang lima di kota Batu serta resort yang memiliki tingkat hunian tinggi jika akhir pekan dan hari libur, Jambuluwuk Batu Village Resort & Convention Hall dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Semua itu dapat terwujud apabila sumber daya manusia yang bekerja di resort memadai. Kedisiplinan kerja karyawan merupakan hal penting dalam pencapaian tujuan perusahaan karena disiplin kerja mempengaruhi kualitas kinerja yang dihasilkan. Untuk menghindari dari penyimpangan kedisiplinan oleh karyawan seperti karyawan sering terlambat, melakukan tindakan diluar SOP, dan pelanggaran lainnya

maka upaya apa saja yang dilakukan oleh supervisor dalam pengawasan disiplin kerja karyawan resort merupakan fokus dalam penelitian.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana upaya supervisor (Sous Chef dan Chef de Partie) dalam pengawasan disiplin kerja pada karyawan F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort & Convention Hall?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang hendak dan ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

Untuk mengetahui upaya supervisor dalam pengawasan disiplin kerja terhadap karyawan F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort & Convention Hall

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi D3 Kepariwisata**

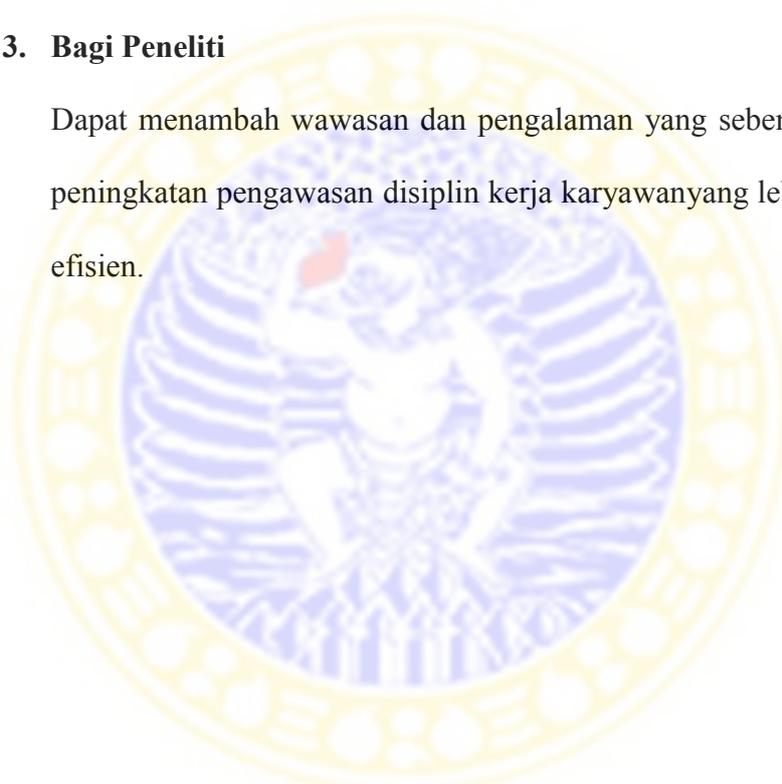
Sebagai bahan perbandingan dalam penelitian yang sejenis serta bahan kegiatan bagi para mahasiswa dalam proses perkuliahan di masa yang akan datang.

## **2. Bagi Hotel**

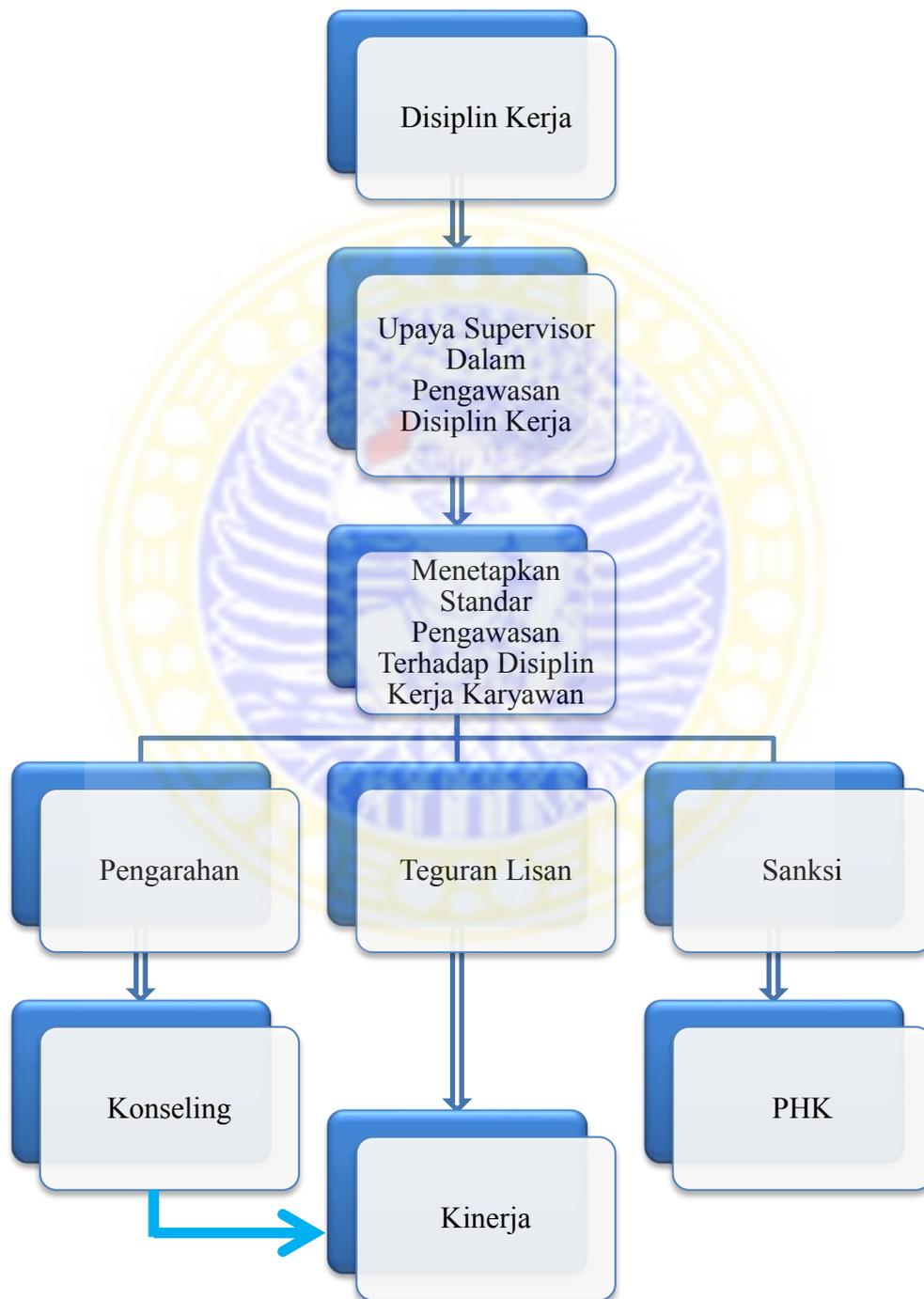
Sebagai pengetahuan akan pentingnya pengawasan disiplin kerja dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi lembaga atau instansi untuk pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pengawasan disiplin kerja

## **3. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan dan pengalaman yang sebenarnya tentang peningkatan pengawasan disiplin kerja karyawan yang lebih efektif dan efisien.



## 1.4 Kerangka Pemikiran



**Bagan 1.1 Kerangka pemikiran**

Dalam pelaksanaan pekerjaan sangat perlu adanya pengawasan disiplin kerja agar tercipta kelancaran dalam melaksanakan pekerjaan yang di targetkan.

### **Proses Pengawasan**

Proses pengawasan adalah serangkaian kegiatan didalam melaksanakan pengawasan terhadap suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu organisasi. Proses pengawasan terdiri dari beberapa tindakan (langkah pokok) yang bersifat fundamental bagi semua pengawasan menurut T. Hani handoko :

a. Penetapan standar pelaksanaan/perencanaan Tahap pertama dalam pengawasan adalah menetapkan standar pelaksanaan, standar mengandung arti sebagai suatu satuan pengukuran yang dapat digunakan sebagai patokan untuk penilaian hasil-hasil.

b. Penentuan pengukuran pelaksanaan kegiatan

Penetapan standar akan sia-sia bila tidak disertai berbagai cara untuk mengukur pelaksanaan kegiatan nyata. Tahap kedua ini menentukan pengukuran pelaksanaan kegiatan secara tepat.

c. Pengukuran pelaksanaan kegiatan

Ada beberapa cara untuk melakukan pengukuran pelaksanaan yaitu: 1) Pengamatan. 2) Laporan-laporan baik lisan ataupun tertulis. 3) Metode-metode otomatis. 4) Pengujian atau dengan pengambilan sampel.

- d. Perbandingan pelaksanaan dengan standar analisis penyimpangan Tahap kritis dari proses pengawasan adalah membandingkan pelaksanaan nyata dengan pelaksanaan yang telah direncanakan atau standar yang telah ditetapkan.
- e. Pengambilan tindakan koreksi bila diperlukan

Bila hasil analisa menunjukkan adanya tindakan koreksi, tindakan ini harus diambil. Tindakan koreksi dapat diambil dalam berbagai bentuk. Standar mungkin diubah, pelaksanaan diperbaiki, atau keduanya dilakukan bersamaan.

Sementara itu Ranu Pandoyo merumuskan proses atau langkah-langkah pengawasan meliputi:

- a. Menentukan ukuran atau pedoman baku atau standar.
  - b. Mengadakan penilaian atau pengukuran terhadap pekerjaan yang sudah dikerjakan.
  - c. Membandingkan antara pelaksanaan pekerjaan dengan ukuran atau pedoman baku yang telah ditetapkan untuk mengetahui penyimpangan-penyimpangan yang terjadi.
  - d. Mengadakan perbaikan atau pembetulan atas penyimpangan yang terjadi, sehingga pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan.
- (Pandoyo, 1990:109)

Dengan beberapa pendapat dari para ahli tersebut cukuplah jelas, yang dimaksud dengan proses pengawasan yaitu serangkaian tindakan dalam mengadakan

pengawasan. Sedangkan langkah awal dari rangkaian tindakan yang tercantum dalam proses pengawasan itu adalah menetapkan standar pengawasan dan yang dimaksud penyimpangan disini adalah penyimpangan terhadap standar.

Dengan diterapkan tata tertib diharapkan dapat menegakkan disiplin pegawai. Namun untuk mengetahui apakah pegawai telah besikap disiplin atau belum perlu diketahui kriteria yang menunjukkannya. Seorang ahli mengemukakan pendapatnya bahwa “Bagaimana kita mengukur adanya disiplin yang baik” umumnya disiplin kerja terdapat apabila pegawai datang ke kantor tepat pada waktu, apabila mereka berpakaian rapi di tempat kerja, apabila mereka menggunakan perlengkapan-perengkapan kantor dengan hati-hati, apabila mereka menghasilkan jumlah dan kualitas pekerja dengan memuaskan dan mengikuti cara bekerja yang ditentukan suatu organisasi (perusahaan), apabila mereka menyelesaikan pekerjaan dengan semangat baik. (Soejono, 1980 : 67).

Disiplin kerja karyawan dapat dikatakan baik apabila memenuhi syarat sebagai berikut :

- a. Para karyawan datang tepat waktu, tertib dan teratur
- b. Berpakaian rapi
- c. Mampu memanfaatkan dan menggerakkan perlengkapan secara baik
- d. Menghasilkan pekerjaan yang memuaskan
- e. Mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan
- f. Memiliki tanggung jawab yang tinggi

## **Pendekatan Disiplin Kerja**

Terdapat tiga konsep dalam pelaksanaan tindakan disipliner: (Veithzal Rivai, 2010:826-831)

1. Aturan tungku panas (*hot stove rule*)
2. Tindakan disiplin progresif (*progressive discipline*)
3. Tindakan disiplin positif (*positive discipline*)

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

## **Sanksi Pelanggaran Kerja**(Veithzal Rivai, 2010:831)

Pelanggaran kerja adalah setiap ucapan, tulisan, perbuatan seorang pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur oleh pimpinan organisasi.

Sedangkan sanksi pelanggaran kerja adalah hukuman disiplin yang dijatuhkan pimpinan organisasi kepada pegawai yang melanggar peraturan disiplin yang telah diatur pimpinan organisasi

Ada beberapa tingkat dan jenis sanksi pelanggaran kerja yang umumnya berlaku dalam suatu organisasi yaitu:

- a. Sanksi pelanggaran ringan
- b. Sanksi pelanggaran sedang

- c. Sanksi pelanggaran berat

### **Mengatur dan Mengelola Disiplin**(Veithzal Rivai, 2010:832)

Untuk mengelola disiplin diperlukan adanya standar disiplin yang digunakan untuk menentukan bahwa karyawan telah diperlakukan secara wajar.

- a. Standar disiplin

Beberapa standar sadar disiplin berlaku bagi semua pelanggaran aturan, apakah besar atau kecil.

- b. Penegakan disiplin

Jika pencatatan tidak adil/sah menurut undang-undang atau pengecualian ketenagakerjaan sesuka hati. Untuk itu pengadilan memerlukan bukti dari pemberi kerja untuk membuktikan sebelum karyawan ditindak. Standar kerja tersebut dituliskan dalam kontrak kerja.

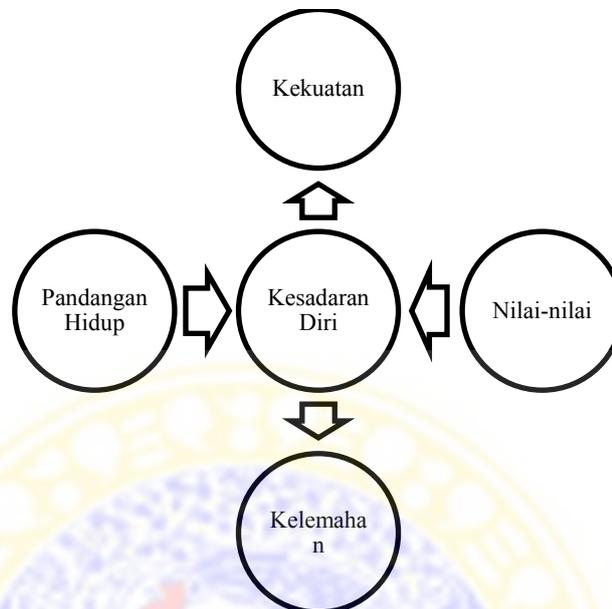
### **Disiplin Memimpin Diri**

Empat disiplin memimpin diri: (A.M Lilik Agung, 2012:36-42)

1. Sadar diri (*Self Awareness*)

Sadar diri secara sederhana adalah kemampuan diri untuk mengetahui kekuatan sekaligus kelemahannya. Sadar diri juga merupakan sebuah kecakapan untuk mengoptimalkan apa yang menjadi kekuatannya, sehingga dirinya menjadi manusia paripurna. Apabila digambarkan membangun kiat kesadaran diri seperti berikut:

### Bagan 1.2 Membangun kiat kesadaran diri



Sumber : Buku “Kiat Menjadi Supervisor” A.M. Lilik Agung halaman 37.

#### 2. Mengarahkan diri (*Self Leading*)

Hal paling logis yang dilakukan seseorang dalam bekerja adalah meraih karier sampai ke puncak. Hanya menjadi persoalan manakala sang pekerja yang pada awal mula bersemangat dalam bekerja, tiba-tiba diharapkan pada realitas yang tidak dapat dihindari. Demikian juga supervisor yang sejak awal tidak memiliki disiplin untuk mengarahkan dirinya. Ia akan tunduk pada keadaan dan akhirnya, kariernya statis tidak maju-maju. Ia pasrah dan nasibnya diserahkan kepada perusahaan maupun atasan.

#### 3. Mengelola Diri (*Self Managing*)

Khusus untuk mengelola diri sendiri, fokus pada lima hal:

##### 1. Disiplin

2. Jujur dan berintegritas tinggi
3. Semangat untuk terus belajar
4. Pengelolaan waktu
5. Karier masa depan

#### 4. Menuntaskan Tugas (*Self Accomplishment*)

Supervisor harus juga menuntaskan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Penilaian dari atasan dan manajemen perusahaan kasatmata terlihat dari kompetensi supervisor dalam menuntaskan tugas. Bila integritas, moralitas maupun semangat belajar bermain pada wilayah hati, maka menuntaskan tugas bermain dalam wilayah tangan. Menuntaskan tugas dalam bentuk dari semua konsep dan keterampilan yang dimilikinya. Dalam arti lain, aktualisasi dari konsep dan keterampilan mewujudkan dalam pelaksanaan tugas menjadi wewenang dan tanggung jawabnya.

Namun apabila supervisor disiplin menjalankan tiga disiplin memimpin diri sendiri (sadar diri, mengarahkan diri, dan mengelola diri) disiplin menuntaskan diri akan cepat teratasi. Bahkan dalam waktu relative cepat ia mampu menuntaskan tugas dengan hasil yang pantas disebut prima, Supervisor akan memberikan kontribusi lebih dari yang menjadi tanggung jawabnya, dengan hanya konsisten menjalankan tiga disiplin memimpin diri sendiri.

### **Faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja**

Menurut Singodimedjo (2000), faktor yang mempengaruhi disiplin pegawai adalah:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan
4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

### **Hubungan Disiplin Dengan Produktivitas Kerja**

Disiplin pegawai memainkan peranan yang dominan. Krusial, dan kritikal dalam keseluruhan upaya untuk meningkatkan produktivitas kerja para pegawai. Disiplin kerja para pegawai sangat penting. Disiplin kerja merupakan hal yang harus ditanamkan dalam diri tiap karyawan, karena hal ini akan menyangkut tanggung jawab moral karyawan itu pada tugas kewajibannya. Seperti juga suatu tingkah laku yang bisa dibentuk melalui kebiasaan. Selain itu, disiplin kerja dapat ditingkatkan apabila terdapat kondisi kerja yang dapat merangsang karyawan untuk berdisiplin. (Sukarno, 1995:54 pada Edy Sutrisno, 2010:95).

Disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati segala norma peraturan yang berlaku di organisasi. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat pencapaian tujuan organisasi, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan organisasi. Peraturan disiplin dibuat untuk mengatur tata hubungan kerja yang

berlaku tidak saja dalam perusahaan-perusahaan besar atau kecil, tetapi juga pada sebuah organisasi yang mempekerjakan banyak sumber daya manusia untuk melaksanakan pekerjaan. Pembuatan suatu peraturan disiplin dimaksudkan agar para karyawan dapat melakukan pekerjaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh sebab itu, peraturan disiplin pada perusahaan-perusahaan swasta tidak akan banyak berbeda dengan organisasi publik. (Edi Sutrisno, 2010:96)

Dari penjelasan tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa produktivitas kerja pegawai dalam suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh disiplin pegawai. Apabila di antara pegawai sudah tidak menghiraukan kedisiplinan kerja, maka dapat dipastikan produktivitas kerja sangat diperlukan kedisiplinan dari para pegawai. (Edi Sutrisno, 2010:97)

### **Pengertian Produktivitas**

Produktivitas secara umum diartikan sebagai hubungan antara keluaran (barang-barang atau jasa) dengan masukan (tenaga kerja, bahan, uang). Produktivitas adalah ukuran efisiensi produktif. Suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan. Masukan sering dibatasi dengan tenaga kerja, sedangkan keluaran diukur dalam kesatuan fisik, bentuk, dan nilai. (Edi Sutrisno 2010:99)

Ada tiga aspek utama yang perlu ditinjau dalam menjamin produktivitas tinggi, yaitu: (a) aspek kemampuan manajemen tenaga kerja; (b) aspek efisiensi tenaga kerja; dan (c) aspek kondisi lingkungan pekerjaan. Ketiga aspek tersebut saling terkait dan terpadu dalam suatu sistem dan dapat diukur dengan berbagai ukurang yang relative sederhana. (Singodimedjo, 2000 pada Edi Sutrisno 2010:101).

Produktivitas harus menjadi bagian yang tidak boleh dilupakan dalam penyusunan strategi bisnis, yang mencakup bidang produksi, pemasaran, keuangan, dan bidang lainnya.

Menurut Singodimedjo (2000) pada buku Edi Sutrisno (2010:101) bahwa rumusan umum dari produktivitas mengandung pengertian perbandingan antara hasil yang dicapai (*output*) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (*input*). Atau didefinisikan sebagai indeks produktivitas, yaitu:

$$IP = \frac{\text{Hasil yang dicapai}}{\text{Sumber daya yang digunakan}} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}}$$

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Batasan Konsep**

#### **a. Pengawasan**

Pengawasan dapat diartikan sebagai proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan mengoreksinya bila perlu dengan maksud supaya pekerjaan sesuai dengan rencana semula. (Handayani, 1985:142)

#### **b. Disiplin Kerja**

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 mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Veithzal Rivai, 2010:825)

#### **c. Supervisor**

Dalam struktur organisasi yang berlaku umum, jenjang hierarki supervisor berada di bawah manajer madya dan di atas karyawan pelaksana (staf). (A.M Lilik Agung, 2012:15)

#### **d. F&B Product**

Salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengelola makanan atau memproduksi makanan. (H. Mahdi Iskandar, 1995:1)

**e. Hotel**

Usaha hotel adalah salah satu jenis usaha akomodasi yang ruang lingkup kegiatannya menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan. (Peraturan Daerah Kota Surabaya nomor 2 tahun 2008 Pasal 1 ayat 82 Tentang Kepariwisataaan)

**f. Produktivitas Kinerja**

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Peran serta tenaga kerja di sini adalah penggunaan sumber daya serta efisiensi dan efektif. (Kussrianto, 1990 dalam DR. H. Edy Sutrisno, M.Si, 2009:102)

**1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi**

Peneliti memilih Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall dikarenakan termasuk hotel wisata yang ramai. Sehingga peneliti memilih meneliti kedisiplinan dan pengawasan kerja di Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall. Departemen yang dipilih adalah F&B Product yang terdiri dari:

1. Main Kitchen
2. Pastry Kitchen

3. Steward
4. Staff EDR

Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall berada di wilayah Batu Malang yang merupakan tempat magang penulis sehingga mempermudah akses pengumpulan data dan informasi yang terkait dengan permasalahan yang hendak diteliti oleh penulis.

### **1.5.3 Teknik Penentuan Informan**

Menurut Sugiyono (2009:221), penentuan sampel atau informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum, karena itu orang yang dijadikan sampel atau informan sebaiknya yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Menguasai atau memahami Departemen F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall.
2. Sedang berkecimpung atau terlibat dalam F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall.
3. Mempunyai cukup waktu untuk diwawancarai. Tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.

Dalam penelitian ini peneliti menentukan informan dengan teknik *purposive sampling* artinya dengan memilih nara sumber yang benar-benar mengetahui kondisi internal dan eksternal Departemen F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall sehingga

dapat memberikan masukan secara tepat tentang upaya pengawasan disiplin kerja di Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall.

Informan tersebut adalah Vice Head/ Chief yang memiliki jabatan sebagai Sous Chef dan Supervisor yang memiliki jabatan sebagai Chef de Partie departemen F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall. Karena dianggap mengetahui semua tentang bagaimana upaya pengawasan terhadap disiplin kerja karyawan di bagian F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall.

#### **1.5.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam kegiatan penelitian sangatlah penting karena berkaitan dengan tersedianya data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian, sehingga kesimpulan yang diambil adalah benar. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara:

1. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

(Sugiyono, 2003:130-141)

Peneliti melakukan observasi terhadap tempat absen fingerprint, kerapian berseragam, pembagian shift kerja, yang terkait dengan kedisiplinan karyawan.

## 2. Metode Wawancara

Wawancara adalah salah satu bagian yang terpenting dari setiap survei. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survei. (Masri Singarimbun, 1989:192)

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode wawancara karena peneliti mendapatkan informasi dari informan yang dapat ditemui dan didapatkan data yang akurat seperti Vice Head/ Chief (Sous Chef), dan Supervisor (Chef de Partie) dari departemen F&B Product.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara yang sudah disusun sebelumnya. Wawancara antara peneliti dengan informan berlangsung di ruang admin F&B Product pada tanggal 29 April 2015 dengan topik pengawasan disiplin kerja karyawan.

### 3. Penggunaan Bahan Dokumen

Akhir-akhir ini orang membedakan dokumen dan *record*. Menurut Guba dan Lincoln, 1981:228 (Dalam Moleong, 2011:216) mendefinisikannya seperti berikut: *Record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian atau menyajikan akunting. *Dokumen* ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari *record*, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan penyidik.

Sekarang ini sudah lebih banyak dipakai sebagai alat untuk keperluan penelitian kualitatif karena dapat dipakai dalam berbagai keperluan. Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. (Moleong, 2011:160)

Peneliti menggunakan bahan dokumen kertas dan foto dari informan (nara sumber).

#### 1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. (Masri Singarimbun, 1989:263)

Menurut Sugiyono (2009:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan,

dan bahan-bahan lain secara sistematis sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Proses analisis data dalam penelitian ini diawali dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yakni observasi, wawancara, dan penggunaan bahan dokumen. Analisis data dilakukan sejak observasi berlangsung dengan cara deskriptif-kualitatif. Data dan informasi yang diperoleh di lapangan yang sesuai dengan masalah penelitian, diseleksi kemudian dideskripsikan secara kualitatif. Data berupa kalimat diinterpretasikan untuk mengetahui makna yang terkandung di dalamnya dan untuk memahami keterkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan beberapa proses analisis data dengan tahapan sebagai berikut.

1. Identifikasi data. Pada tahap ini penulis mengidentifikasi data sesuai dengan jenisnya.
2. Klasifikasi data. Pada tahap ini penulis akan mengklasifikasi data yang diperoleh dari informan.
3. Analisis data dan melakukan interpretasi. Pada tahap ini penulis akan menganalisis data yang sudah diidentifikasi dan yang sudah diklasifikasi sesuai dengan jenis data. Interpretasi pada tahap ini, dilakukan guna memahami upaya supervisor dalam pengawasan

disiplin kerja karyawan di bagian F&B Product Jambuluwuk Batu Village Resort and Convention Hall.

