

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah. Hal ini diperkuat dengan pengertian hotel menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar tidur kepada orang – orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Akhir – akhir ini hotel menjadi salah satu bisnis yang sangat menjanjikan serta menguntungkan jika dikelola dengan benar dan tepat. Primebiz Hotel surabaya menjadi salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota surabaya. Klasifikasi Primebiz Hotel surabaya berdasarkan jenis pengunjungnya adalah termasuk dalam kategori hotel bisnis. Hal ini dikarenakan lokasinya yang berdekatan dengan perkantoran.

Agar tujuan Primebiz Hotel surabaya dapat tercapai dengan maksimal, pelaksanaannya di dukung oleh berbagai departemen yang saling terintegrasi. Adapun beberapa departemen yang ada di Primebiz Hotel

surabaya meliputi food and beverage departemen, housekeeping departemen, accounting departemen, engineering departemen, purchasing departemen dan human resource departemen (HRD).

Di dalam industry perhotelan yang disebut hospitality industry atau industri yang menjual jasa keramah – tamahan, terdiri dari :

1. Accommodation industry (penjualan kamar).
2. Food and beverage industry (penjualan makanan dan pelayanan di restoran).

Maju mundurnya usaha perhotelan dapat ditentukan oleh kedua unsur tersebut, yaitu accommodation industry dan food and beverage industry. Bahkan suatu hotel dikatakan berhasil dalam pencapaian tujuan apabila pendapatan dari food service industry lebih besar daripada accommodation industry. Cara yang dipakai oleh hotel untuk menarik para tamu agar datang kembali dan betah tinggal di hotel tersebut adalah dengan memberikan pelayanan dengan ramah dan senyum ketika tamu datang.

Dalam keadaan ini maka peranan sumber daya manusia menjadi semakin penting untuk membangun karyawan – karyawan yang berkualitas untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan ramah dan senyum ketika melayani tamu yang datang ke hotel.

Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan dari suatu usaha, selain modal dan teknologi. Keberhasilan suatu usaha sangat ditentukan oleh kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kuantitas yang dimaksud

yakni menyangkut jumlah sumber daya manusia, sedangkan kualitas yakni mutu sumber daya manusia yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun non fisik, yang berarti juga kemampuan bekerja, berpikir, dan yang lain.

Sumber daya manusia adalah tokoh utama di dalam setiap kegiatan perusahaan ataupun hotel. Tanpa sumber daya yang mencukupi, sumber dana yang melimpah takkan ada gunanya. Setiap perusahaan menginginkan peningkatan secara signifikan. Untuk memperoleh hasil yang diinginkan, hotel harus memperoleh, mengembangkan, dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia yang berkualitas. Tidak hanya cukup sampai disitu, pihak hotel harus terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Peningkatan sumber daya manusia perlu didukung dari pihak manajemen tertinggi sebagai langkah awal untuk peningkatan kinerja. Pihak manajemen harus mempunyai strategi yang bagus dan kompeten untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Karena dengan pengarahan dan dukungan dari manajemen tertinggi, kerjasama antara pemimpin dan karyawan menjadi lebih solid. Sumber daya manusia yang cakap, mampu dan terampil belum menjamin produktivitas kerja yang baik, apabila moral kerja dan disiplin dalam bekerja masih rendah. Untuk itulah sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dan produktif.

Hal ini tidak hanya terjadi dalam hotel - hotel besar saja tetapi juga terjadi di restoran yang ada pada suatu hotel. Sebuah restoran yang ada di hotel, juga sangat memerlukan pengolahan sumber daya manusia yang berkualitas. Karena sumber daya manusia yang berkualitas dapat mempengaruhi kinerja operasional sebuah resto. Sumber daya yang berkualitas tersebut dapat diolah, dimanfaatkan dan ditingkatkan agar menjadi karyawan yang professional. Bagi sebuah restoran, pihak manajemen harus melakukan pendidikan dan pelatihan bagi karyawannya, sehingga karyawan tersebut diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik daripada sebelumnya.

Untuk meningkatkan kinerja karyawan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik banyak sekali upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pihak manajemen. Dalam meningkatkan kinerja karyawan pihak manajemen dapat melakukan dengan cara, diantaranya yaitu berbagi pengalaman kepada bawahannya dengan cara memberikan pengarahan bagaimana karyawan - karyawan bekerja dengan lebih baik dan bagaimana bersikap. Selain itu program-program training, briefing sebelum bekerja dapat meningkatkan tanggung jawab dan semangat yang tinggi, sehingga kepuasan kerja akan tercipta dan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dan hubungan antara supervisor dan bawahan terasa lebih dekat dan semakin solid. Untuk meningkatkan kinerja karyawan pelatihan harus terus menerus diberikan sehingga karyawan akan selalu termotivasi untuk dapat maju dan berkembang dan selalu bersikap profesional dalam bekerja.

Peran supervisor juga sangat dibutuhkan dalam hal ini, karena tugas supervisor dalam memotivasi karyawan, dengan adanya motivasi dalam bekerja, maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat. Supervisor juga berperan penting dalam menetapkan dan membagi kerja karyawan agar kegiatan operasional berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan. Seperti halnya supervisor Primebiz Hotel Surabaya, peran supervisor sangat diutamakan untuk melakukan pembagian kerja terhadap para karyawan. Karyawan dengan jumlah yang terbatas sangat berpengaruh terhadap kinerja pada saat jam operasional yang akan membuat pekerjaan menjadi tidak fokus. Sehingga akan membuat pelayanan yang diberikan kepada tamu akan tidak maksimal dan menimbulkan dampak kekecewaan tamu yang tidak mendapatkan pelayanan prima dari karyawan.

Supervisor selalu melakukan upaya-upaya untuk terus menerus memotivasi karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan membuat jadwal yang sudah ditetapkan supervisor. Menurut supervisor, pembagian kerja karyawan Primebiz Hotel sudah diperhitungkan dan ditetapkan dengan matang dan sudah disetujui oleh manager operasional. Supervisor hanya melihat bagaimana para karyawan bisa menjalankan tugas yang sudah ditentukan dengan baik atau malah tidak konsisten dengan pembagian kerja yang sudah disetujui. Pembagian kerja di tentukan dengan kemampuan karyawan dalam menghandle *job description* yang mereka pegang, sehingga akan fokus meskipun dengan jumlah karyawan yang terbatas

namun tetap bisa melayani dengan baik ketika *lounge* dalam keadaan yang *crowded*. Karena tamu akan kembali ke resto bukan hanya karena memasak dengan menu makanan yang ditawarkan tetapi juga karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan di hotel tersebut.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Permasalahan yang dimaksud adalah berkaitan dengan system kerja karyawan yaitu selama ini menurut penelitian perlu adanya suatu upaya dilakukan oleh supervisor dalam pembagian kerja. Karyawan yang dimaksud peneliti disini adalah karyawan yang bertugas di H-resto Primebiz Hotel Surabaya dan langsung berhubungan dengan konsumen yaitu Waiter/Waitress.

Dari latar belakang permasalahan yang ada, maka dapat ditarik masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya yang dilakukan supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan F&B service di Primebiz Hotel Surabaya ?.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai upaya supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan F&B service di Primebiz Hotel Surabaya. Sehingga karyawan termotivasi

untuk mencapai kinerja yang baik dalam pelayanan terhadap tamu yang datang ke hotel.

1.3.2 Manfaat Penelitian

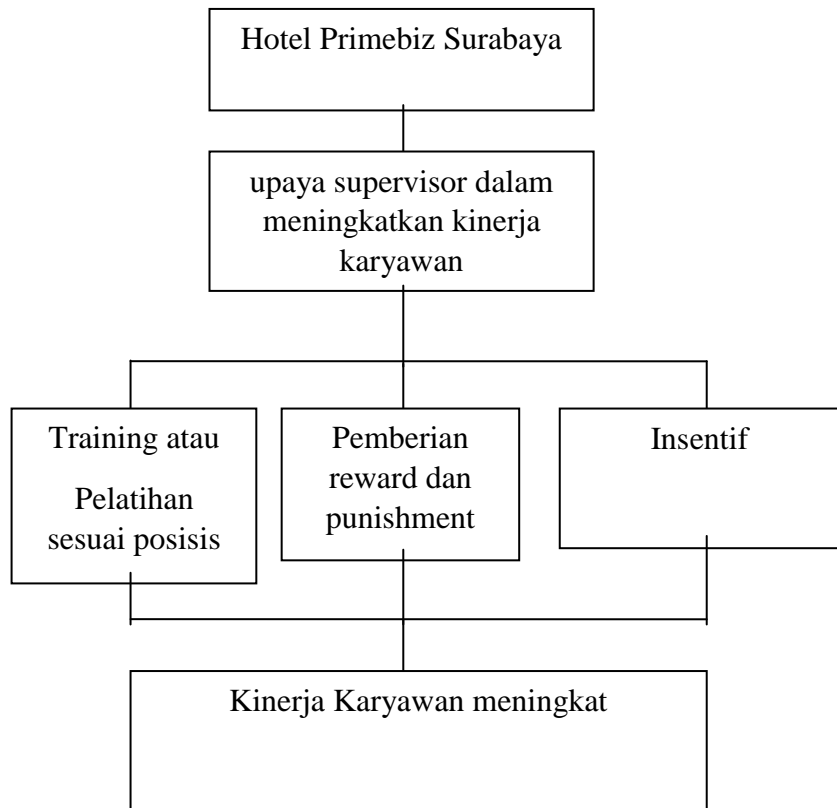
Sedangkan manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis
 - Untuk mengetahui bagaimana penerapan supervisor dalam me-supervisi karyawan.
 - Mengetahui perbandingan antara teori selama mata perkuliahan yang didapat dengan kenyataan yang ada pada dunia kerja
2. Bagi perusahaan
 - Memberikan masukan terhadap para manajer dan supervisor untuk memajukan kinerja dan kreatifitas karyawan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu.
3. Bagi D3 pariwisata
 - Menambah khasanah perpustakaan yang ada di prodi D3 pariwisata universitas airlangga.
4. Bagi pembaca
 - Sebagai pengetahuan untuk meningkatkan pelayanan dalam bekerja
 - Sebagai wawasan tambahan bagi pembaca dan refrensi untuk bahan pembanding serta kepada pihak lain yang

mengadakan penelitian lebih terhadap teori – teori yang didapat pada masa kuliah dengan yang sebenarnya.

1.4 KERANGKA PEMIKIRAN

Peneliti mencoba untuk menghubungkan-hubungkan masing-masing konsep pemikiran yang dimiliki oleh peneliti serta memberikan penjelasan yang bersifat teoritis mengenai berbagai konsep yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian. Sehingga dapat menggambarkan alur pemikiran peneliti mengenai permasalahan penelitian yaitu upaya meningkatkan kinerja waiter/waiters di Primebiz Hotel Surabaya.



Adapun kerangka pemikiran yang dapat mendukung penjelasan atau pemecahan masalah diatas yaitu tentang upaya supervisor meningkatkan kinerja karyawan di Primebiz Hotel Surabaya.

Peran supervisor dalam proses seleksi karyawan tidak sama dalam setiap perusahaan. Dalam perusahaan besar, ada kemungkinan proses itu dilakukan sendiri oleh perusahaan yang bersangkutan melalui departemen SDM (Dharma Agus, 2004 : 275).

Di Primebiz Hotel Surabaya untuk menyeleksi karyawan dari mulai bakat dan keterampilan calon karyawan perusahaan

mengandalkan peran supervisor sebagai orang yang berperan penting terhadap menentukan pekerjaan yang sesuai dengan bakat dan keterampilan para karyawan. Dalam upaya meningkatkan kinerja para waiter/waitress yang ada di Primebiz Hotel Surabaya ada beberapa hal yang dilakukan seperti : training atau pelatihan, pemberian *reward* and *punishment*, dan *insentif*.

1.4.1 Supervisor

Supervisor adalah seorang penyelia yang bertugas memimpin sekelompok orang yang bekerjasama. Ia benar-benar “orang depan” karena selalu mengambil posisi terdepan bagi orang-orang yang dipimpinnya (Josephine Tobing, 2011 : 2) Peran supervisor sangat dibutuhkan untuk memotivasi para karyawan, terutama karyawan F&B service ketika event sedang banyak dan kamar full booking. Sehingga para karyawan tetap semangat bekerja dan merasa di perhatikan.

1.4.2 Training atau pelatihan

Setiap waiter/waitress dituntut untuk profesional dalam memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada para tamu, karena karyawan mempunyai peranan yang penting dalam menentukan suksesnya operasional sebuah hotel. Seperti yang ditulis Simamora pada bukunya bahwa kinerja (performance) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan karyawan (Simamora, 2003: 339).

Performance standart menetapkan kinerja pekerjaan dan kriteria pengukuran suatu pekerjaan. Tujuan dari standart kinerja pekerjaan adalah untuk membentuk pedoman pengukuran kinerja actual. (Simamora, 2003: 117) dalam arti standart kerja perlu diterapkan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang menghasilkan tingkat kinerja yang lebih tinggi antara manajemen dan karyawan.

Pelatihan dan pengembangan sangat perlu dilakukan. Para waiter/waiterss yang sudah berpengalaman pun harus memberikan contoh kepada setiap waiter/waiterss yang baru. Hal ini juga dilakukan untuk meningkatkan produktivitas kerja. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan waiter/waiterss terdapat banyak manfaat dan keuntungan untuk operasional sebuah hotel. Seperti yang dikemukakan oleh (Siagian, 2009: 13-184) bagi organisasi terdapat paling sedikit tujuh manfaat yang dapat dipetik melalui penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan.

1. Peningkatan produktivitas kerja organisasi secara keseluruhan antara lain karena tidak terjadi pemborosan, karena kecermatan melaksanakan tugas.
2. Terwujudnya hubungan yang serasi antara atasan dan bawahan antara lain karena adanya pendelegasian wewenang, saling menghargai dan adanya kesempatan bagi bawahan untuk berfikir dan bertindak secara inovatif.
3. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih tepat dan cepat karena melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab

menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasionalnya dan tidak sekedar diperintakan oleh manager.

4. Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja dalam organisasi.
5. Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajerial yang partisipatif.
6. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif pada gilirannya memperlancar proses perumusan kebijaksanaan organisasi dan operasionalnya.
7. Penyelesaian konflik secara fungsional yang dampaknya adalah tumbuh suburnya rasa persatuan dan suasana kekeluargaan dikalangan para anggota organisasi.

1.4.3 Pemberian *Reward* dan *Punishment*

Bentuk kedua adalah pemberian *reward* dan *punishment* menurut (gitosudarmo dan sudita, 1998 : 226). *Reward* adalah imbalan dan penghargaan atas suatu pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dalam meningkatkan pekerjaan dan menguntungkan bagi perusahaan.

Selanjutnya ada *punishment* (hukuman). Menurut (gitosudarmo dan sudita, 1998 : 226) *punishment* adalah hukuman yang diberikan ketika karyawan melakukan perilaku yang merugikan bagi perusahaan. *Punishment* di Primebiz Hotel Surabaya adalah memotong gaji dan memulangkan karyawan yang datang terlambat ke hotel.

1.4.4 Insentif

Insentif adalah kompensasi khusus yang diberikan perusahaan kepada karyawan di luar gaji utamanya untuk membantu memotivasi atau mendorong karyawan tersebut lebih giat dalam bekerja dan berusaha untuk terus memperbaiki prestasi kerja disuatu perusahaan. (<https://www.maxmanroe.com/vid/finansial/pengertian-insentif.html>).

Prinsip pemberian insentif ini berhubungan dengan kinerja karyawan yang melampaui standart yang telah ditetapkan perusahaan. Atas kerja keras dan prestasi kerja tersebut maka karyawan akan mendapatkan penghargaan, bisa dalam bentuk uang, barang, dan lain – lain. Tujuan pemberian insentif bagi karyawan adalah :

- Memperbaiki dan meningkatkan standart hidup dengan adanya pendapatan tambahan selain gaji pokok.
- Memperbaiki dan meningkatkan semangat kera karyawan sehingga para karyawan berupaya untuk berprestasi di tempat kerja.

Adanyaupaya peningkatan kerja karyawan, keuntungan yang diterima oleh hotel tidak hanya meningkatnya penjualan, tetapi juga sumber daya manusia yang berkualitas juga terpenuhi, sehingga kualitas pelayanan di hotel primebiz surabaya tidak diragukan lagi.

1.5 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, membutuhkan informasi data yang akurat yang berhubungan dengan kualitas kinerja karyawan yang diperoleh dari penelitian. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian

kualitatif. Sebagai suatu metode penelitian yang melakukan tata cara, sistematika atau rumusan penjabaran dari sebuah penelitian yang mempunyai cirri khas kealamiah sumber data, bersifat apa adanya dan fleksibel serta dari kealamiah sudut pandang peneliti. Menurut bogdan dan taylor (dalam moleong) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006:4). Sejalan dengan definisi tersebut, krik dan miller mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya sendiri berhubungan dengan orang – orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya (Moleong, 2006:4). Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif banyak sekali keunggulan – keunggulan. Antara lain :

- Metode ini lebih mudah di sesuaikan.
- Metode ini menyaiikan langsung yang berhubungan langsung antara peneliti dengan responden.
- Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri terhadap pola – pola nilai yang dihadapi.

1.5.1 Batasan Konsep

Sesuai dengan judul yang dipilih penulis adalah upaya untuk meningkatkan kinerja staff *food and beveragedepartment* di Primebiz Hotel Surabaya (studi deskriptif tentang upaya untuk meningkatkan kinerja

staff food and beverage department di Primebiz Hotel Surabaya). Judul tersebut ada beberapa pengertian yaitu sebagai berikut :

1. Kinerja

Pengertian kinerja adalah kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat di nilai dari hasil kerjanya (Ambar Teguh Sulistiyani,2003 : 223).

Berkaitan dengan tulisan ini kinerja yang dimaksud adalah hasil kerja waiter/waiterss yang ada di hotel primebiz Surabaya.Pada saat penulis melakukan penelitian dalam memberikan pelayanan didalam sebuah restoran memang sangat memerlukan kinerja yang sangat baik agar kegiatan operasional dapat tercapai tujuan seperti semula. Apabila di dalam sebuah hotel itu kinerja karyawan baik, maka akan tercipta kepuasan kerja karyawan sehingga perusahaan akan mendapat untung.

2. Supervisor

Pengertian supervisor adalah anggota perusahaan yang bertanggung jawab atas pekerjaan anak buahnya kepada manajemen yang lebih tinggi. (Moekijat,1990).

Supervisor yang dimaksud disini adalah bagaimana peran supervisor dalam kinerja karyawannya seperti memberi motivasi kerja, pembagian kerja karyawan.

3. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja di suatu lembaga dan di gaji dengan uang. Atau karyawan dapat diartikan juga sebagai orang yang bertugas sebagai pekerja pada suatu perusahaan atau lembaga untuk melakukan operasional tempat kerjanya dengan balas jasa berupa uang. (<http://www.dosenpendidikan.co.id/7-pengertian-karyawan-menurut-para-ahli-lengkap/>).

1.5.2 Teknik penentuan lokasi

Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian ini adalah Hotel primebiz Surabaya yang terletak di Jalan Achmad Yani, tepatnya di Jl Gayung Kebonsari No.30 Gayungan Kota Surabaya 60235 Jawa Timur Indonesia. Hotel tersebut bernama Primebiz Hotel Surabaya. Lokasi tersebut berada disekitar kompleks perkantoran.

Peneliti memilih lokasi tersebut dengan adanya pertimbangan :

1. Kemudahan memperoleh akses operasional dan data-data yang diperlukan.
2. Adanya keinginan penulis untuk mengetahui kinerja dan pembagian kerja waiter/waiterss yang ada di hotel primebiz Surabaya.

1.5.3 Teknik penentuan informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan

ini berkewajiban secara suka rela menjadi anggota tim peneliti walaupun hanya bersifat informal (Moleong 2005).

Persyaratan dalam memilih dan menentukan informan yaitu ia harus jujur, taat pada janji, patuh pada peraturan, suka berbicara, tidak termasuk anggota salah satu kelompok yang bertentangan dalam latar belakang penelitian yang mempunyai pandangan tertentu tentang suatu hal atau tentang peristiwa yang terjadi (moleong 2005).

1. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian yang terkait sehingga orang tersebut harus benar-benar tahu tentang kondisi dan lingkungan tempat diadakannya penelitian tersebut.

Menurut bogdan (dalam Moleong, 2007: 90) seorang informan sangat diperlukan karena dua hal berikut yaitu :

- Agar dalam waktu yang relative singkat banyak informasi yang terjangkau dapat diperoleh dari informan.
- Informan yang dimanfaatkan untuk bicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang dari subjek lain.

Berdasarkan hal – hal tersebut diatas maka informan yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Supervisor f&b service

Yang bertugas bertanggung jawab terhadap operasional H-resto Primebiz Hotel Surabaya. Sehingga beliau mengetahui dan memahami masalah yang ada atau ada sesuatu yang kurang baik dalam pelayanan staff service terhadap tamu yang sedang berada di H-resto Primebiz Hotel Surabaya.

2. Waiter / waitress

Waiter / waitress adalah staff restoran yang berhubungan langsung dengan tamu dalam hal pelayanan.

1.5.4 Teknik pengumpulan data

Penulis memperoleh data-data sebagai bahan penelitian dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati obyek penelitian dimana pengamatan ini dapat dilakukan secara langsung yaitu mendatangi langsung serta mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan yang sebenarnya (Moleong, 2007 : 125).

Observasi ini dilakukan dengan menggunakan tipe partisipan, dimana peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang diucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Peneliti mengobservasi berdasarkan lokasi atau tempat situasi sosial berlangsung,

dimana seorang pelaku mempunyai peran tertentu dalam kegiatan para pelaku pada lokasi tersebut. Observasi sendiri akan dilakukan di H-resto Primebiz Hotel Surabaya dengan mengobservasi seluruh karyawan di bagian F&B service.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong 2005).

Pada penelitian kali ini peneliti menggunakan metode wawancara dengan tatap muka yaitu wawancara yang dilakukan langsung dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan peneliti.

Dalam melakukan wawancara peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Wawancara dilakukan dengan Tanya jawab secara langsung dalam kegiatan operasional kerja di Primebiz Hotel Surabaya. Khususnya supervisor dan karyawan yang menjadi objek penulis dalam pengumpulan data sehingga mendapatkan keterangan yang akurat serta relevan.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun tidak tertulis. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan.

Dokumen yang dibutuhkan biasanya berupa catatan, foto, video record, film maupun memo. Selain dari observasi dan wawancara peneliti juga menggunakan dokumen untuk menambahkan data yang sudah ada sehingga terdapat adanya bukti yang kuat atau yang menunjang.

1.5.5 teknik analisis data

Teknik analisis adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan data uraian dasar sehingga dapat dirumuskan seperti yang disarankan oleh data.

Teknik pengumpulan data yang saya pakai adalah kualitatif, yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, me-sintesiskan, mencari data dan menentukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. (Moleong, 2006:248).

Dalam penelitian ini data yang diperoleh melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi diolah kemudian dikelompokkan dan dilakukan seleksi.

Menurut (seiddel 1998) dalam buku (Moleong 2005) menjelaskan proses berjalannya analisis data kualitatif adalah sebagai berikut :

1. Mencatat dan menghasikan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensistensikan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.

3. Berpikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, serta membuat temuan-temuan umum.

Analisa data deskriptif, dengan cara mendeskripsikannya dan menggambarkan data yang telah didapat dan yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melebih-lebihkan dan mengurangi suatu fakta, sehingga dari data yang telah terkumpul tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan dan bagaimanakah solusi dari permasalahan yang timbul.

Data yang diperoleh dari obyek penelitian akan diamati dan dicatat untuk pertama kalinya yang merupakan wawasan secara umum tentang obyek penelitian dan akan dikembangkan dengan pemanfaatan data-data yang terkumpul yang diperoleh saat penelitian maupun yang diperoleh dari perusahaan tempat penelitian.