

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia, hal ini menjadikan negara Indonesia memiliki banyak sekali destinasi pariwisata. Banyak sekali wisatawan negara asing berbondong – bondong untuk berlibur ke negara ini.

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia periode 2015 – 2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019
Jumlah Wisatawan	10.230.775	11.519.275	14.039.799	15.810.305	14.915.610

sumber : Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Menurut Kebangsaan, 2015-sekarang (www.bps.go.id)

Dapat dilihat pada tabel di atas, pada tahun 2015 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia sebanyak 10.230.775 jiwa. Pada tahun selanjutnya, tahun 2016 mengalami peningkatan sebesar 1.288.500 jiwa dari kunjungan sebelumnya sehingga wisatawan yang berkunjung ke Indonesia sebesar 11.519.275 jiwa. Pada tahun 2017 juga mengalami peningkatan sebesar 2.520.524 jiwa dari tahun sebelumnya, sehingga menjadi 14.039.799. Pada tahun selanjutnya juga mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebesar 1.770.506 jiwa, sehingga jumlahnya menjadi 15.810.305. Sangat di sayangkan pada tahun 2019 penurunan sebesar 894.695 jiwa, sehingga menjadi 14.915.610. Dari tabel diatas dapat di simpulkan bahwa jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia

pada tahun 2015 – 2018 mengalami peningkatan tetapi pada tahun 2019 mengalami penurunan yang tidak terlalu signifikan.

Tingginya minat wisatawan mancanegara berlibur ke Indonesia haruslah didukung oleh sarana akomodasi yang memadai. Salah satu contohnya adalah hotel, menurut I Gusti Bagus Rai Utama (2015:51) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas – fasilitas lain yang di perlukan untuk mendapatkan keuntungan.

Pada era modern saat ini, dunia perhotelan sangat berkembang pesat. Tak hanya berguna sebagai jasa penyedia akomodasi, hotel kini disesuaikan dengan jenis kebutuhan. Contohnya sebagai tempat rekreasi, meeting, dan lain lain. Di Indonesia sendiri, perkembangan dunia perhotelan semakin kompetitif. Mau tidak mau, hal itu menuntut setiap hotel untuk lebih bisa mengolah manajemen hotelnya. Selain itu, bertambahnya pesaing baik hotel yang berbintang maupun hotel budget juga menjadi salah satu faktor yang membuat harus harus mampu bertahan.

Sebuah hotel sebagai penyedia jasa akomodasi sangat menginginkan tamu – tamunya kembali lagi setelah menginap. Oleh karena itu, hotel harus mampu menciptakan kesan yang baik bagi customer. Citra yang baik sebuah hotel tidak luput dari usaha seluruh karyawan yang bekerja, baik tingkat manajerial maupun operasional. Dalam menciptakan citra yang baik perlu adanya manajemen sumberdaya manusia di dalam suatu hotel.

Karyawan atau sumber daya manusia (SDM) merupakan satu – satunya aset perusahaan yang hidup berdampingan dengan aset – aset yang lain yang tidak hidup atau bersifat kebendaan seperti modal, bangunan atau gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang, dsb. Keunikan SDM ini mengisyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku, sehingga jika dikelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif (Istijanto 2010:7).

Berikut data mengenai kurangnya disiplin pada karyawan yang telah ditulis oleh Satda Yuhendra pada PT. Tunggal Perkasa Plantations.

Tabel 1.2 Tabel Data Pelanggaran Disiplin Karyawan pada PT. Tunggal Perkasa Plantations

Tahun	Jumlah Karyawan	Hari Kerja/thn	Rata-Rata Alpa/hari/thn	Rata-Rata Terlambat/hari/thn	Kelalaian Kerja	Jumlah Pelanggaran
2008	44	300	6	7	4	17
2009	49	300	9	5	4	18
2010	55	300	9	3	8	20
2011	59	300	4	9	3	16
2012	63	300	2	4	5	11

Sumber : PT. Tunggal Perkasa Plantations.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat pelanggaran disiplin kerja karyawan berdasarkan periode 2008 - 2012, dimana pada tahun 2008 jumlah karyawan 44 orang, dengan total pelanggaran 17 orang, terdiri dari 6 orang alpa, 7 orang terlambat masuk, dan 4 orang melakukan kelalaian kerja. Tahun 2009 jumlah karyawan 49 orang, dengan total pelanggaran 18 orang, terdiri dari 9 orang alpa, 5 orang terlambat masuk, 4 orang melakukan kelalaian kerja. Tahun 2010 jumlah karyawan 55 orang, dengan total pelanggaran 20 orang, terdiri dari 9 orang alpa, 3 orang terlambat masuk, 8 orang melakukan kelalaian kerja. Tahun 2011 jumlah karyawan 59 orang, dengan total pelanggaran 16 orang, terdiri dari 4 orang alpa, 9 orang terlambat masuk, 3 orang melakukan kelalaian kerja. Dan pada tahun 2012 jumlah karyawan 63 orang, dengan total pelanggaran 11 orang, terdiri dari 2 orang alpa, 4 orang terlambat masuk, 5 orang melakukan kelalaian kerja. Karena kurangnya pengawasan yang diberikan oleh atasan kepada bawahan dari tabel dapat kita lihat dan disimpulkan bahwa masih terdapat kurangnya kedisiplinan pada perusahaan tersebut.

Seorang manajer HRD atau (*human resources development*) merupakan bagian atau unit yang biasanya mengurus sumber daya manusia. Seorang HRD

manajer memiliki tugas yang sangat penting dalam memajemen karyawannya, yaitu pengelolaan dan pengembangan sumberdaya manusia yang dimana di dalam hotel sumberdaya manusia menjadi hal terpenting dalam perwujudan visi dan misi hotel.

Meningkatkan kedisiplinan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dapat dicapai dengan peningkatan standar penerimaan dalam perusahaan tersebut. Salah satu yang perlu diperhatikan pada pegawai adalah tentang disiplin. Dalam suatu perusahaan, disiplin yang baik mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat. Oleh karena itu setiap manajer selalu berusaha agar para bawahannya mempunyai disiplin yang baik (Hasibuan, 2002 :193).

Pendisiplinan merupakan tindakan organisasi yang tidak mengakibatkan seorang pegawai kehilangan sesuatu dari organisasi. Pendisiplinan bersifat konstruktif atau memperbaiki karena pendisiplinan merupakan bagian dari proses pembelajaran (Wirawan, 2009: 138).

Sedangkan menurut pendapat Sondang P. Siagian (2006 : 304) Pendisiplinan pegawai merupakan suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku pegawai sehingga para pegawai tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para pegawai yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya. Kedisiplinan harus ditegakkan dalam suatu organisasi perusahaan, karena tanpa dukungan disiplin pegawai yang baik, maka sulit perusahaan untuk mewujudkan tujuannya (Fathoni, 2006:172).

Terdapat penelitian terdahulu yang berfokus pada “Peran Staff Development Activity Dalam Membangun Budaya Dan Nilai Organisasi Pada Ascott Waterplace Surabaya” yang di tulis oleh Helzya Hidasanita pada tahun 2019 yang menjelaskan tentang nilai – nilai budaya organisasi pada hotel Ascott

Waterplace Surabaya. Penelitian ini akan berfokus pada upaya – upaya seorang *Human Resources* dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Miffaql Divna di tahun yang sama yang berfokus pada “*Pelayanan Prima Dalam Konsep Serviced Residence Di Ascott Waterplace Surabaya*”. Penelitian ini menjelaskan tentang pentingnya memberikan sebuah pelayanan yang prima kepada guest sebagai ujung tombak dalam hotel tersebut. Berbeda dari penelitian sebelumnya, penelitian ini akan berfokus pada upaya – upaya seorang *Human Resources* dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan.

Setelah pemaparan hal – hal di atas, hal yang ingin dibahas lebih rinci adalah upaya *Human Resources* dengan karyawan yang ada di hotel Ascott Waterplace Surabaya. Hotel Ascott Waterplace Surabaya ini setara dengan hotel bintang 5 dan memiliki konsep *service apartments*. Ini menjadi salah satu ciri khas dimana hotel ini tetap dapat diperhitungkan, karena memiliki nilai khusus disbanding dengan hotel berbintang 5 lainnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka judul yang diangkat pada tugas akhir ini adalah “UPAYA DEPARTEMEN *HUMAN RESOURCES* DALAM MENINGKATKAN KEDISIPLINAN KARYAWAN HOTEL ASCOTT WATERPLACE SURABAYA”

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana upaya *Human Resources* dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan di hotel Ascott Waterplace Surabaya ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Human Resources* dalam peningkatan kedisiplinan karyawan ?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui upaya – upaya apa saja yang dilakukan oleh seorang Human Resources dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan di hotel Ascott Waterplace Surabaya
2. Untuk mengetahui masalah dan kendala yang berkaitan dengan kedisiplinan karyawan di hotel Ascott Waterplace Surabaya

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut.

a. Manfaat bagi penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan tentang tugas seorang Human Resources dalam meningkatkan disiplin kerja karyawan.

b. Manfaat bagi hotel

Penelitian ini diharapkan dapat membantu kerja hotel khususnya tentang hubungan Human Resources dalam meningkatkan kedisiplinan kerja.

c. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada pembaca mengenai Human Resources dan menjadi referensi bagi pembaca.

1.5 TINJAUAN PUSTAKA

1.5.1 Upaya HRD dalam peningkatan kedisiplinan karyawan

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma - norma sosial yang berlaku. Menurut Davis dalam Megawati (2007:87), disiplin kerja dapat diartikan sebagai pelaksanaan manajemen untuk memperteguh pedoman - pedoman organisasi. Menurut Amiruddin (2019:22) disiplin kerja merupakan kemampuan seseorang untuk secara teratur, tekun secara terus menerus dan bekerja sesuai dengan aturan - aturan yang sudah ditetapkan. indikator yang mempegaruhi tingkat kedisiplinan karyawan suatu organisasi di antaranya :

(a). tujuan dan kemampuan; (b). Teladan pimpinan; (c). Balas jasa (gaji dan kesejahteraan); (d). Keadilan; (e). Waskat (pengawasan melekat); (f). Sanksi hukuman; (g). Ketegasan; (h). Hubungan kemanusiaan. (Hasibuan dalam Bambang, 20016:131)

Untuk menciptakan disiplin kerja dalam organisasi / perusahaan dibutuhkan adanya :

- a. Tata tertib / peraturan yan jelas
- b. Penjabaran tugas dari wewenang yang cukup jelas
- c. Tata kerja yang sederhana, dan mudah diketahui oleh setiap anggota dalam organisasi.

Menurut Jasin dalam Megawati (2007:238) disiplin kerja dibagi dalam dua bentuk yakni disiplin diri (*self dicipline*) dan disiplin kelompok (*group dicipline*). Disiplin diri merupakan disiplin yang berkembang atau dikontrol oleh diri sendiri. hal ini merupakan manifestasi atau aktualisasi dari tanggung jawab pribadi, yang berarti mengakui dan menerima nilai nilai yang ada di luar dirinya. Sedangkan, disiplin kelompok adalah gabungan dari disiplin diri yang telah tumbuh dan berkembang dalam diri pegawai. Artinya kelompok akan menghasilkan pekerjaan yang optimal jika masing – masing anggota kelompok dapat memerikan andil sesuai dengan hak dan tanggung jawabnya.

Menurut Sondang P. Siagian (2006 : 305), menyampaikan jenis-jenis disiplin kerja yang dibagi dalam suatu tindakan manajemen untuk menegakkan disiplin dalam organisasi menjadi dua jenis, yaitu : disiplin preventif dan disiplin korektif.

Disiplin preventif adalah tindakan disiplin yang dilakukan untuk mendorong pegawai mentaati berbagai peraturan/ketentuan yang berlaku dan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Tujuan pokok dari disiplin preventif adalah mendorong pegawai agar memiliki disiplin diri, keberhasilan disiplin preventif terletak pada disiplin pribadi para anggota organisasi. Supaya disiplin

pribadi semakin kokoh, ada tiga hal yang harus diperhatikan oleh manajemen, yaitu :

1. Para anggota organisasi perlu didorong supaya mempunyai rasa memiliki rasa organisasi, karena seseorang tidak akan merusak sesuatu yang merupakan miliknya.
2. Para pegawai perlu diberi penjelasan tentang berbagai ketentuan yang wajib ditaati dan standar yang harus dipenuhi.
3. Para pegawai didorong menentukan sendiri cara-cara pendisiplinan diri dalam kerangka ketentuan-ketentuan yang berlaku umum bagi seluruh organisasi.

Pendisiplinan korektif adalah kegiatan yang diambil untuk menangani pelanggaran terhadap peraturan dan mencoba untuk menghindari pelanggaran-pelanggaran lebih lanjut, sehingga perbuatan di masa yang akan datang akan sesuai dengan peraturan organisasi atau perusahaan. Tindakan korektif biasanya berupa jenis hukuman tertentu. Sebagai contoh adalah peringatan atau skorsing, jadi dalam disiplin korektif kegiatan pendisiplinan diambil setelah terjadinya pelanggaran terhadap peraturan. Pengenaan sanksi korektif harus memperhatikan tiga hal, yaitu :

1. Pegawai yang mendapatkan sanksi harus diberitahu pelanggaran atau kesalahan apa yang telah diperbuatnya.
2. Kepada yang bersangkutan diberi kesempatan untuk membela diri.
3. Dalam pengenaan sanksi terberat, yaitu pemberhentian, perlu dilakukan “wawancara keluar” (exit interview), pada waktu mana, antara lain, mengapa manajemen terpaksa mengambil hal sekeras itu.

Menurut Keith Davis dalam Mangkunegara (2004:129), ada beberapa faktor yang mempengaruhi disiplin, yaitu:

1. Jam Kerja

Jam kerja adalah jam datang pegawai ketempat kerja maupun pulang kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Izin pegawai

Izin bagi pegawai adalah pegawai yang meninggalkan pekerjaannya pada jam kerja atau jam kantor, baik untuk kepentingan perusahaan ataupun kepentingan pribadi dengan terlebih dahulu ada izin dari atasan begitu juga bagi pegawai yang mengambil cuti.

3. Absensi pegawai

Absensi pegawai adalah tingkatan kehadiran pegawai ditempat kerja yang diadakan perusahaan untuk melihat kehadiran para pegawai ditempat kerja.

Sedangkan menurut Bejo Siswanto (2005:291) berpendapat bahwa faktor-faktor dari disiplin kerja ada 5 yaitu:

1. Frekuensi kehadiran, salah satu tolok ukur untuk mengetahui kedisiplinan pegawai. Semakin tinggi frekuensinya maka pegawai tersebut telah memiliki disiplin kerja yang tinggi.
2. Tingkat kewaspadaan, pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya selalu penuh perhitungan dan ketelitian memiliki tingkat kewaspadaan yang tinggi terhadap dirinya maupun pekerjaan.
3. Ketaatan pada standar kerja, dalam melaksanakan pekerjaannya pegawai diharuskan menaati semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman kerja agar kecelakaan kerja tidak terjadi atau dapat dihindari.
4. Ketaatan pada aturan kerja, dimaksudkan demi kenyamanan dan kelancaran dalam bekerja.
5. Etika kerja, diperlukan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya agar tercipta suasana yang harmonis, saling menghargai antar pegawai.

1.5.2 Kendala yang dihadapi HRD dalam peningkatan kedisiplinan karyawan

De Cenzo dan Robbins dalam Triguno (2002:137) mengemukakan tipe permasalahan dalam kedisiplinan, antara lain : kehadiran, perilaku dalam bekerja (dalam lingkungan kerja), ketidakjujuran, aktivitas di luar lingkungan kerja.

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

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi.

Besar kecilnya kompensasi dapat memengaruhi tegaknya disiplin. Para karyawan akan mematuhi segala peraturan yang berlaku, bila karyawan merasa mendapat jaminan balas jasa yang setimpal dengan jerih payahnya yang telah dikorbankan bagi perusahaan. Bila karyawan menerima kompensasi yang memadai, mereka akan dapat bekerja tenang dan tekun, serta selalu berusaha bekerja dengan sebaik – baiknya. Akan tetapi, bila karyawan merasa kompensasi yang diterimanya jauh dari memadai, maka karyawan akan berpikir mendua, dan berusaha untuk mencari tambahan penghasilan lain di luar, sehingga menyebabkan karyawan sering mangkir, sering minta izin keluar.

Namun demikian, pemberian kompensasi yang memadai belum tentu pula menjamin tegaknya disiplin. Karena pemberian kompensasi hanyalah merupakan salah satu cara meredakan kegelisahan para karyawan, di samping banyak lagi hal-hal yang diluar kompensasi yang harus mendukung tegaknya disiplin kerja dalam perusahaan. Realitanya dalam praktik lapangan, memang dengan pemberian kompensasi yang mencukupi, sedikit banyak akan membantu karyawan untuk bekerja tenang, karena dengan menerima kompensasi yang wajar kebutuhan primer mereka akan dapat terpenuhi.

2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan.

Keteladanan pimpinan sangat penting sekali, karena dalam lingkungan perusahaan, semua karyawan akan selalu memerhatikan bagaimana pimpinan

dapat menegakkan disiplin dirinya dan bagaimana ia dapat mengendalikan dirinya dari ucapan, perbuatan, dan sikap yang dapat merugikan aturan disiplin yang sudah ditetapkan. Misalnya, bila aturan jam kerja pukul 08.00, maka si pemimpin tidak akan masuk kerja terlambat dari waktu yang sudah ditetapkan.

Peranan keteladanan pimpinan sangat berpengaruh besar dalam perusahaan, bahkan sangat dominan dibandingkan dengan semua faktor yang memengaruhi disiplin dalam perusahaan, karena pimpinan dalam suatu perusahaan masih menjadi panutan para karyawan. Para bawahan akan selalu meniru yang dilihatnya setiap hari. Apa pun yang dibuat pimpinannya. Oleh sebab itu, bila seorang pemimpin menginginkan tegaknya disiplin dalam perusahaan, maka ia harus lebih dulu mempraktikkan, supaya dapat diikuti dengan baik oleh para karyawan lainnya.

3. Ada tidaknya aturan pasti yang dapat dijadikan pegangan.

Pembinaan disiplin tidak akan dapat terlaksana dalam perusahaan, bila tidak ada aturan tertulis yang pasti untuk dapat dijadikan pegangan bersama. Disiplin tidak mungkin ditegakkan bila peraturan yang dibuat hanya berdasarkan instruksi lisan yang dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi dan situasi.

Para karyawan akan mau melakukan disiplin bila ada aturan yang jelas dan diinformasikan kepada mereka. Bila aturan disiplin hanya menurut selera pimpinan saja, atau berlaku untuk orang tertentu saja, jangan diharap bahwa para karyawan akan mematuhi aturan tersebut. Oleh sebab itu, disiplin akan dapat ditegakkan dalam suatu perusahaan, jika ada aturan tertulis yang telah disepakati bersama. Dengan demikian, para karyawan akan mendapat suatu kepastian bahwa siapa saja dan perlu dikenakan sanksi tanpa pandang bulu.

4. Keberanian pimpinan dalam mengambil tindakan

Bila ada seorang karyawan yang melanggar disiplin, maka perlu ada keberanian pimpinan untuk mengambil tindakan yang sesuai dengan tingkat pelanggaran yang dibuatnya. Dengan adanya tindakan terhadap pelanggar

disiplin, sesuai dengan sanksi yang ada, maka semua karyawan akan merasa terlindungi, dan dalam hatinya berjanji tidak akan berbuat hal yang serupa.

Dalam situasi demikian, maka semua karyawan akan benar-benar terhindar dari sikap sembrono, asal jadi seenaknya sendiri dalam perusahaan. Sebaliknya, bila pimpinan tidak berani mengambil tindakan, walaupun sudah terang-terangan karyawan tersebut melanggar disiplin, tetapi tidak ditegur/dihukum, maka akan berpengaruh kepada suasana kerja dalam perusahaan. Para karyawan akan berkata: "Untuk apa disiplin, sedangkan orang yang melanggar disiplin saja tidak pernah dikenakan sanksi."

5. Ada tidaknya pengawasan pimpinan.

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan perlu ada pengawasan, yang akan mengarahkan para karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan tepat dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Namun sudah menjadi tabiat manusia pula bahwa mereka selalu ingin bebas, tanpa terikat atau dikat oleh peraturan apa pun juga. Dengan adanya pengawasan seperti demikian, maka sedikit banyak para karyawan akan terbiasa melaksanakan disiplin kerja. Mungkin untuk sebagian karyawan yang sudah menyadari arti disiplin, pengawasan seperti ini tidak perlu, tetapi bagi karyawan lainnya, tegaknya disiplin masih perlu agak dipaksakan, agar mereka tidak berbuat semaunya dalam perusahaan.

Orang yang paling tepat melaksanakan pengawasan terhadap disiplin ini tentulah atasan langsung para karyawan yang bersangkutan. Hal ini disebabkan para atasan langsung itulah yang paling tahu dan paling dekat dengan para karyawan yang ada di bawahnya. Pengawasan yang dilaksanakan atasan langsung ini sering disebut WASKAT. Pada tingkat mana pun ia berada, maka seorang pemimpin bertanggung jawab melaksanakan pengawasan meleka ini, sehingga tugas-tugas yang dibebankan kepada bawahan tidak menyimpang dari apa yang telah ditetapkan.

6. Ada tidaknya perhatian kepada para karyawan.

Karyawan adalah manusia yang mempunyai perbedaan karakter antara yang satu dengan yang lain. Seorang karyawan tidak hanya puas dengan penerimaan kompensasi yang tinggi, pekerjaan yang menantang, tetapi juga mereka masih membutuhkan perhatian yang besar dari pimpinannya sendiri. Keluhan dan kesulitan mereka ingin didengar, dan dicarikan jalan keluarnya, dan sebagainya.

Pimpinan yang berhasil memberi perhatian yang besar kepada para karyawan akan dapat menciptakan disiplin kerja yang baik. Karena ia bukan hanya dekat dalam arti jarak fisik, tetapi juga mempunyai jarak dekat dalam artian jarak batin. Pimpinan demikian akan selalu dihormati dan dihargai oleh para karyawan, sehingga akan berpengaruh besar kepada prestasi, semangat kerja, dan moral kerja karyawan.

7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

Kebiasaan-kebiasaan positif itu antara lain:

- Saling menghormati, bila ketemu di lingkungan pekerjaan.
- Melontarkan pujian sesuai dengan tempat dan waktunya, sehingga para karyawan akan turut merasa bangga dengan pujian tersebut.
- Sering mengikutsertakan karyawan dalam pertemuan – pertemuan, apalagi pertemuan yang berkaitan dengan nasib dan pekerjaan mereka.
- Memberi tahu bila ingin meninggalkan tempat kepada rekan sekerja, dengan menginformasikan, ke mana dan untuk urusan apa, walaupun kepada bawahan sekalipun.

Pembuatan suatu peraturan disiplin dimaksudkan agar para karyawan dapat melakukan pekerjaan tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan. Tetapi penerapan peraturan disiplin itu banyak menemui hambatan dalam pelaksanaannya. Menurut Saydam (2000: 286) bahwa hambatan pendisiplinan pegawai akan terlihat dalam suasana kerja berikut yaitu:

I. Tingginya angka kemangkiran (absen) pegawai

- II. Sering terlambatnya pegawai masuk kantor atau pulang lebih cepat dari jam yang sudah ditentukan
- III. Menurunnya semangat dan gairah kerja
- IV. Berkembangnya rasa tidak puas, saling curiga dan saling melempar tanggung jawab
- V. Penyelesaian pekerjaan yang lambat, karena 1 pegawai lebih sering ngobrol dari pada bekerja
- VI. Tidak terlaksannya supervise dan waksat (pengawasan yang melekat dari atasan) yang baik Sering terjadinya konflik antara pegawai dan pimpinan perusahaan

1.6 METODE PENELITIAN

1.6.1. Lokasi dan jadwal penelitian

1. Subjek

Yang dijadikan subjek dalam penelitian ini adalah Ascott Waterplace Surabaya pada HRD section.

Tabel 1.3 Jadwal Penelitian

Kegiatan	DES 2019	JAN 2020	FEB 2020	MAR 2020	APR 2020	MEI 2020	JUN 2020
Persiapan Tugas Akhir							
Penulisan Laporan Tugas Akhir							
Pelaksanaan Penelitian							
Penyerahan Laporan							

2. Lokasi Penelitian

Subjek berlokasi di Tower D1, Jl. Pakuwon Indah No.KAV. 3-5, Babatan, Kecamatan Wiyung

3. Alasan memilih lokasi penelitian

Alasan peneliti memilih Ascott adalah karena Ascott Waterplace adalah hotel berbintang yang ternama di kawasan Surabaya barat.

1.6.2. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Penelitian ini juga dikemukakan juga orientasi teoritis, yaitu landasan berfikir untuk memahami makna suatu gejala (Dwiloka & Riana, 2005:77). Menurut Schiffman dan Kanuk (2004:17) metode riset kualitatif terdiri dari wawancara yang mendalam, kelompok-kelompok fokus, analisis kiasan, riset kolase, dan teknik proyeksi. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (Kusmayadi, 2000:15). Dalam melakukan wawancara yang harus dilakukan pertama kali yaitu menghubungi narasumber yang akan diwawancara dan mempersiapkan pertanyaan – pertanyaan yang telah dibuat agar memperoleh informasi yang ingin didapat. Wawancara langsung yang dilakukan diharapkan bisa mendapatkan data atau informasi yang nantinya dapat sesuai dengan yang terjadi di lapangan.

2. Observasi

Pengamatan dalam istilah sederhana adalah proses peneliti dalam melihat situasi penelitian. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis observasi participant observation peneliti terlibat langsung dalam kegiatan subjek yang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan bahan yang tertulis yang disajikan dalam bentuk data yang tersimpan secara rahasia dan hanya diperizinkan untuk keperluan intern. Dokumen dapat berupa kumpulan tulisan, foto/gambar, video maupun gabungan dari ketiga media tersebut. Dokumen merupakan bahan yang penting untuk menyimpan suatu bukti atau kejadian yang sangat penting.

4. Metode Angket

Angket merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang diri pribadi atau hal lain yang di ketahui (Arikounto, 2006:226). Melalui metode angket ini penulis melakukan kuesioner penelitian kepada 20 karyawan hotel Ascott Waterplace Surabaya lalu diolah datanya dan diperoleh rata – rata prosentase yang didapat.

5. Kepustakaan

Pengumpulan data secara kepustakaan diperoleh dengan buku atau bahan lain yang dapat digunakan sebagai data pustaka kepenulisan.

1.6.3 Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif berbeda dengan analisis data dalam penelitian kuantitatif. Analisis kualitatif fokusnya pada penunjukkan makna, deskripsi mendalam, penjernihan dan penempatan data pada konteksnya masing-masing dan seringkali melukiskannya dalam bentuk kata-kata daripada dalam bentuk angka-angka. Analisis data kualitatif adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami agar dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2007).

Adapun data hasil penelitian dapat diperoleh melalui langkah langkah sebagai berikut:

1. Data penelitian yang diperoleh diseleksi terlebih dahulu
2. Membedakan mana data primer, data sekunder, dan data penunjang lain yang didapat dari hasil wawancara yang dilakukan di lokasi penelitian.
3. Data yang didapat lalu di klasifikasin sendiri sendiri supaya memudahkan dalam menyusun laporan.

Lalu data data yang sudah diklasifikasikan tersebut ditulis dalam laporan dan dideskripsikan sesuai pokok permasalahan yang ada secara urut.