

**PENGARUH PENGAWASAN *SUPERVISOR* TERHADAP  
DISIPLIN KERJA KARYAWAN OPERASIONAL  
DI HOTEL PANGERAN CITY PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata Sebagai Salah  
Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Sains Terapan*



Oleh :

**AL AFGHANI**

**14135037 / 2014**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2018**

HALAMAN PERSetujuan SKRIPSI

PENGARUT PENGAWASAN SUPERVISOR TERHADAP DISIPLIN  
KERJA KARYAWAN OPERASIONAL DI HOTEL PANGERAN CITY  
PADANG

Nama : AL ARGHANI  
Nim/BP : 14135037/2014  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, 13 Agustus 2018

Disetujui Oleh:



Kasmala, S.Pd, M.Si  
NIP. 197009242003122001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Pariwisata  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



Dra. Iri Melina Chair, M.Pd  
NIP. 19620530 198803 2001

#### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas  
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Pengembangan Supervisor Terhadap  
Disiplin Kerja Karyawan Operasional di Hotel  
Pangeran City Padang  
Nama : Alafghani  
Nim/ID : 141350372014  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 13 Agustus 2018

Tim Penguji

Ketua : Kasmita, S.Pd, M.Si

Anggota : Heru Pramudin, S.ST, Pse, M.Sc

Lise Asnur, M.Pd

1.

2.

3.



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
Jl. Prof. Dr. H. H. Kurniawan, JHP Air Tower Padang 25131  
Telp. (0751) 7261155  
e-mail: kump.info@gmail.com

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Al alghani  
RP/NIM : 2014/14135037  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul "Pengaruh Pengawasan Supervisor Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Operasional di Hotel Pangeran City Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila terbukti saya melakukan plagiat, saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademik sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dengan menanggungjawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata FPP-UNP

Dra. Ika Mairina Chair, M.Pd.  
NIP. 19620530 198803 2001

Padang, 13 Agustus 2018

Saya Yang Menyatakan

Al alghani  
NIM. 14135037

## ABSTRAK

**Al afghani.Nim: 14135037. Pengaruh Pengawasan Supervisor Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Operasional di Hotel Pangeran City Padang.**

Penelitian ini berawal dari pengalaman lapangan industri pada bulan Juni-Desember 2017 di Hotel Pangeran City Padang, penulis menemukan permasalahan, dimana kedisiplinan kurang diterapkan dan kurang maksimalnya pengawasan dari *supervisor* di Hotel Pangeran City Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengawasan supervisor terhadap disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode asosiatif kausal dengan jumlah sampel 39 responden dan teknik pengambilan sampel secara *non probability sampling* dan Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS versi 24.00.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Tanggapan responden terhadap pengawasan *supervisor* diperoleh rata-rata total skor sebesar 2,51 dengan kategori baik. Dan tanggapan responden terhadap disiplin kerja diperoleh rata-rata skor sebesar 2,55 dengan kategori baik. Hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai F 8.082 dengan taraf signifikan  $0,000 < 0,05$  berarti variabel X mempengaruhi variabel Y secara signifikan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,250 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  yang berarti di setiap peningkatan sebesar 1 satuan pengawasan *supervisor* akan meningkatkan 0,25 satuan disiplin kerja dan nilai R Square sebesar 0,179 yang berarti pengaruh variabel X (pengawasan *supervisor*) terhadap variabel Y (disiplin kerja) adalah sebesar 0,200 (17%) sedangkan 83% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Dan nilai T 2.843 dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengawasan *supervisor* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja, maka  $H_a$  di terima dan  $H_o$  ditolak. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyarankan agar *supervisor* lebih adil dalam pembagian *shift* kerja bawahan tanpa ada yang merasa dibebankan dan senioritas kan dan disarankan juga agar semua karyawan lebih meningkatkan lagi kesadaran dalam dirinya untuk menjalankan peraturran yang telah dibuat perusahaan terutama pada etika dalam lingkungan kerja

**Kata kunci : pengawasan *supervisor*, disiplin kerja**

## **ABSTRACT**

**Al afghani.Nim: 14135037. *The Influence of Supervisor Controlling To The Work Dicipline At Pangeran City Hotel Padang.***

*This research started from industrial field experience in June-December 2017 at Hotel Pangeran Kota Padang, the writer found, where the discipline less applying and less maximal supervision of adri supervisor at Hotel Pangeran City Padang. This study aims to determine the effect of supervision on the discipline of employees at the Hotel Prince Padang.*

*This type of research is descriptive quantitative with causal associative method with a total sample of 39 respondents and non-probability sampling techniques and data analysis techniques in this study using the help of the SPSS version 24.00 computer program.*

*. Based on the results of this study indicate that respondents' responses to supervisory supervision obtained an average total score of 2.51 with good categories. And respondents' responses to work discipline obtained an average score of 2.55 with good categories. The results of simple linear regression test obtained F 8.082 with a significant level of  $0.000 < 0.05$ , meaning that variable X affects the Y variable significantly. Regression coefficient value is 0.250 with a significant value of  $0.000 < 0.05$  which means that in each increase of 1 supervisory supervisor unit will increase 0.25 units of work discipline and R Square value of 0.179 which means the influence of X variable (supervisory supervision) on variable Y ( work discipline) is 0.200 (17%) while the other 83% are influenced by other factors. And the value of T 2,843 with a significant value of  $0,000 < 0,05$  so that it can be concluded that supervisory supervision has a significant influence on work discipline, so  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected. Based on the results of the research, the researcher suggested that supervisors be fairer in the distribution of subordinate work shifts and suggested that all employees further increase their inner awareness to carry out the regulations that the company has made, especially in ethics in the work environment.*

**Keywords: supervisor controlling, working dicipline**



## KATA PENGANTAR



Puji Syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pengawasan Supervior Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Operasional di Hotel Pangeran City Padang”** tepat pada waktunya. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Penulis banyak menemui hambatan-hambatan dalam penulisan maupun penyusunan skripsi ini namun berkat bantuan, bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Ernawati, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, selaku Penasehat Akademik.
4. Ibu Kasmita, S.Pd, M.Si, selaku Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

5. Bapak H. Heru Pramudia S.ST,Par, M.Sc, Ibu Lise Asnur, M.Pd selaku tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang sangat membangun guna tercapainya tujuan dan kesempurnaan dalam skripsi dengan baik.
6. Seluruh staff pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Son sebagai HRM Hotel Pangeran Group.
8. Ibu Dessy sebagai Asisten HRM Hotel Pangeran Group.
9. Bapak dan Ibu karyawan karyawan Hotel Pangeran City Padang.
10. Ucapan terimakasih yang tiada tara untuk orang tua penulis. Untuk ayah dan ibu yang telah menjadi orang tua terhebat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dorongan, cinta, kasih, dan sayang kepada penulis.
11. Untuk abang dan adik yang telah memberikan perhatian, kasih sayang kepada penulis yang tiada hentinya.
12. Sahabat-sahabat khususnya Alby, Angga, dan Hakeem yang selalu ada dalam suka dan duka, berjuang bersama dan sampai akhirnya kita juga akan wisuda bersama, terimakasih atas segala yang telah diberikan.
13. Seluruh rekan-rekan seperjuangan mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dan pihak-pihak yang ikut serta dalam memberikan motivasi kepada penulis.

Semoga bantuan yang telah diberikan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang sangat membangun diperlukan untuk perbaikan



skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, 18 Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>         | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>       | <b>vi</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>    | <b>ix</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>    | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b> | <b>xii</b> |

### **BAB I. PENDAHULUAN**

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| A. Latar Belakang .....       | 1  |
| B. Identifikasi Masalah ..... | 8  |
| C. Batasan Masalah .....      | 9  |
| D. Rumusan Masalah .....      | 9  |
| E. Tujuan Penelitian.....     | 10 |
| F. Manfaat Penelitian .....   | 10 |

### **BAB II. KAJIAN PUSTAKA**

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| A. Kajian Teori .....                               | 12 |
| 1. Pengawasan <i>Supervisor</i> .....               | 12 |
| a. Pengertian Pengawasan.....                       | 12 |
| b. Pengertian <i>Supervisor</i> .....               | 12 |
| c. Indikator Pengawasan <i>Supervisor</i> .....     | 13 |
| d. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Supervisor</i> ..... | 16 |
| e. Fungsi Seorang Supervisor .....                  | 17 |
| 2. Disiplin Kerja.....                              | 18 |
| a. Indikator-indikator Disiplin Kerja .....         | 19 |
| b. Faktor-faktor Disiplin Kerja .....               | 21 |
| c. Bentuk-bentuk Disiplin Kerja .....               | 22 |
| d. Pelaksanaan Disiplin Kerja.....                  | 23 |
| e. Pentingnya Disiplin Kerja.....                   | 24 |
| 3. Karyawan.....                                    | 24 |
| 4. Hotel .....                                      | 25 |

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5. Peraturan Kedisiplinan Selama Jam Kerja di Hotel Pangeran City Padang..... | 26 |
| B. Kerangka Konseptual .....                                                  | 28 |
| C. Hipotesis penelitian .....                                                 | 29 |

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian.....                        | 30 |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....            | 30 |
| C. Variabel Penelitian .....                    | 30 |
| D. Defenisi Operasional Variabel .....          | 31 |
| 1. Pengawasan Supervisor .....                  | 31 |
| 2. Disiplin Kerja .....                         | 31 |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian.....          | 32 |
| 1. Populasi Penelitian .....                    | 32 |
| 2. Sampel Penelitian .....                      | 32 |
| F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data ..... | 33 |
| 1. Jenis Data.....                              | 33 |
| 2. Teknik Pengumpulan Data .....                | 33 |
| G. Instrumen Penelitian.....                    | 34 |
| H. Uji Coba Instrumen .....                     | 36 |
| 1. Uji Validitas.....                           | 36 |
| 2. Uji Reabilitas .....                         | 38 |
| I. Teknik Analisis Data.....                    | 40 |
| 1. Statistik Dasar Hasil Penelitian .....       | 41 |
| J. Uji Persyaratan Analisis .....               | 42 |
| 1. Uji Normalitas .....                         | 42 |
| 2. Uji linearitas .....                         | 42 |
| K. Pengujian Hipotesis .....                    | 42 |
| 1. Uji Regresi Liner Sederhana .....            | 42 |

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

|                         |    |
|-------------------------|----|
| A. Deskripsi Data ..... | 45 |
|-------------------------|----|

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian..... | 45 |
| 2. Deskripsi Variabel penelitian.....   | 46 |
| B. Hasil Analisis Data .....            | 70 |
| 1. Uji Normalitas.....                  | 70 |
| 2. Uji Linearitas .....                 | 71 |
| C. Hasil Pengujian Hipotesis .....      | 72 |
| D. Pembahasan .....                     | 74 |
| <b>BAB V. PENUTUP</b>                   |    |
| A. Kesimpulan .....                     | 79 |
| B. Saran.....                           | 80 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TABEL 1. Jumlah <i>supervisor</i> di Hotel Pangeran City Padang.....                              | 5  |
| TABEL 2. Rekapitulasi absensi karyawan .....                                                      | 7  |
| TABEL 3. Jumlah karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.....                           | 32 |
| TABEL 4. Pilihan jawaban skala <i>likert</i> .....                                                | 34 |
| TABEL 5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....                                          | 36 |
| TABEL 6. Hasil Analisa Validitas .....                                                            | 38 |
| TABEL 7. Interpretasi Nilai $r$ .....                                                             | 39 |
| TABEL 8. Batas Interval dan Kategori Pilihan .....                                                | 41 |
| TABEL 9. Statistik Variabel Pengawasan Supervisor .....                                           | 46 |
| TABEL 10. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Pengawasan<br>Supervisor .....      | 47 |
| TABEL 11. Statistik Mengawasi Pekerjaan.....                                                      | 48 |
| TABEL 12. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Mengawasi<br>Pekerjaan.....                | 49 |
| TABEL 13. Statistik Mengawasi Kondisi Karyawan .....                                              | 50 |
| TABEL 14. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Mengawasi Kondisi<br>Karyawan .....        | 51 |
| TABEL 15. Statistik Mengawasi Hubungan Antar Individu .....                                       | 53 |
| TABEL 16. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Mengawasi Hubungan<br>Antar Individu ..... | 54 |
| TABEL 17. Statistik Hubungan Aspiratif.....                                                       | 56 |
| TABEL 18. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Hubungan Aspiratif.....                    | 57 |
| TABEL 19. Statistik Iklim Kerja .....                                                             | 58 |
| TABEL 20. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Iklim Kerja .....                          | 59 |
| TABEL 21. Statistik Variabel Disiplin Kerja .....                                                 | 60 |
| TABEL 22. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Disiplin Kerja.....                 | 61 |
| TABEL 23. Statistik Tepat Waktu .....                                                             | 62 |
| TABEL 24. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Tepat Waktu .....                          | 63 |
| TABEL 25. Statistik menggunakan dan merawat peralatan kantor dengan baik ..                       | 64 |

|                                                                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| TABEL 26. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Menggunakan dan Merawat Peralatan Kantor dengan Baik ..... | 65 |
| TABEL 27. Statistik Bertanggung jawab.....                                                                        | 66 |
| TABEL 28. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Bertanggung Jawab                                          | 67 |
| TABEL 29. Statistik Menaati Peraturan Perusahaan .....                                                            | 68 |
| TABEL 30. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Indikator Menaati Peraturan Perusahaan .....                         | 69 |
| TABEL 31. Uji Normalitas .....                                                                                    | 71 |
| TABEL 32. Uji Lineritas.....                                                                                      | 72 |
| TABEL 33. Hasil Uji Rekresi Linear Sederhana .....                                                                | 73 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| GAMBAR 1. Kerangka Konseptual Pengaruh Pengawasan Supervisor Terhadap<br>Disiplin Kerja Karyawan Operasional di Hotel Pangeran City<br>Padang ..... | 29 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|



## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                            |     |
|------------------------------------------------------------|-----|
| LAMPIRAN 1. Tabulasi Uji Coba Variabel X .....             | 84  |
| LAMPIRAN 2. Tabulasi Uji Coba Variabel Y .....             | 85  |
| LAMPIRAN 3. Analisis Validitas Variabel X.....             | 86  |
| LAMPIRAN 4. Analisi Validitas Variabel Y .....             | 93  |
| LAMPIRAN 5. Analisis Reabilita .....                       | 97  |
| LAMPIRAN 6. Tabulasi Variabel X .....                      | 98  |
| LAMPIRAN 7. Tabulasi Variabel Y .....                      | 99  |
| LAMPIRAN 8. Statistik Variabel X an Y .....                | 100 |
| LAMPIRAN 9. Uji Normalitas, Linearitas dan Hipotesis ..... | 106 |
| LAMPIRAN 10. Kuisisioner Penelितain .....                  | 109 |
| LAMPIRAN 11. Peraturan Perusahaan .....                    | 113 |
| LAMPIRAN 12. Strukutur Organisasi Hotel.....               | 121 |
| LAMPIRAN 13. Surat Keterangan Penelitian .....             | 122 |
| LAMPIRAN 14. Lembaran Konsultasi.....                      | 123 |
| LAMPIRAN 15. Dokumentasi Peneitian.....                    | 125 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pariwisata dilihat dari suatu jenis yang memiliki nilai ekonomis, mempunyai makna sebagai suatu proses yang menciptakan dan mempunyai nilai tambah terhadap barang dan jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nyata (*tangible product*) dan yang tidak nyata(*intangible product*). Istilah wisata dalam dunia pariwisata ialah berpergian dari tempat tinggal ke tempat lain yang dituju selama paling sedikit 24 (dua puluh empat) jam, sebagaimana ditetapkan oleh Komisi Teknik IUOTO (*International Union of Official Travel Organization*) melalui PATA (*Pacific Area Travel Associatio*) (Sulastiyono, 2011). Orang yang bepergian memerlukan beberapa kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan, tempat minum, jasa pelayanan, dan tempat menginap(akomodasi) jika perjalanan tersebut lebih dari 24 jam. Berbagai jenis penginapan(akomodasi) diantaranya ada yang disebut dengan hotel.

Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) Hotel merupakan suatu tempat yang disediakan penginapan, makanan, dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu. Hotel terdiri dari berbagai macam mulai dari motel, hostel, hotel berbintang dan hotel tidak berbintang. Menurut peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif RI NO. PM.53/HM.001.MPEK/2013 Tentang Standart Usaha Hotel, hotel berbintang adalah hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel

bintang satu, dua, tiga, empat dan lima. Hotel juga memerlukan adanya manajemen, untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan tamu hotel. Salah satu bagian manajemen yang penting dalam sebuah hotel yaitu manajemen sumber daya manusia.

Menurut Mangkunegara (2013: 2) mengatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”. Hasibuan (2012: 12) berpendapat bahwa, “Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapatkan kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu”.

Dalam sebuah perusahaan karyawan dituntut untuk mampu, cakap, dan terampil dalam mengerjakan tugasnya, selain itu tenaga kerja manusia juga harus mempunyai kemauan dan kesungguhan untuk bekerja efektif dan efisien. Mewujudkan kerja yang efektif dan efisien, harus ditunjang dengan disiplin kerja sebagai salah satu faktor pendukung, Sutrisno (2009: 87) menerangkan bahwa, “Disiplin kerja ialah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan”.

Salah satu hotel sangat mementingkan kedisiplinan untuk para karyawan yaitu Hotel Pangeran City, Hotel Pangeran City merupakan salah satu hotel berbintang tiga di Kota Padang yang terletak di Jl. Dobi, No.3-5 Padang, yang memiliki 97 kamar dan 4 *meeting room* dengan jenis city hotel.

Manajemen Hotel Pangeran City telah membuat dan menentukan peraturan-peraturan kerja yang harus dilakukan oleh karyawan hotel tersebut dengan jelas. Pada saat interview kerja peraturan-peraturan telah disampaikan kepada calon karyawan yang akan bekerja di Hotel Pangeran City Padang, akan tetapi masih banyak juga karyawan yang tidak disiplin dengan peraturan-peraturan yang telah dibuat tersebut.

Disiplin kerja yang baik pada hakekatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran sendiri, disiplin yang tidak bersumber dari hati nurani manusia akan menjadi disiplin yang rendah dan tidak tahan lama. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin disiplin karyawan maka semakin tinggi prestasi kerja yang dapat dicapai. Menurut Susanty dan Baskoro (2012: 81), “Terdapat empat dimensi dalam disiplin kerja yaitu tepat waktu, menggunakan dan merawat peralatan kantor dengan baik, bertanggung jawab, dan mematuhi peraturan dari perusahaan”. Beberapa contoh penerapan disiplin kerja seorang karyawan yaitu selalu datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Hotel Pangeran City Padang selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawannya, salah satunya adalah dengan menerapkan disiplin kerja yang tinggi kepada karyawan tersebut sehingga apa yang diinginkan perusahaan tercapai dengan semestinya. Kedisiplinan karyawan di sebuah hotel tentu punya dampak dalam pelayanan kepada tamu yang menginap,

apabila karyawan sebuah hotel tidak disiplin maka pelayanan yang didapat tamu akan mengecewakan, dan sebaliknya jika sebuah hotel memiliki karyawan yang disiplin sudah pasti pelayanan yang didapat tamu akan sangat memuaskan. Menurut Hasibuan (2010: 194), "Banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan, diantaranya tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, balas jasa, keadilan, sanksi hukuman, ketegasan, hubungan kemanusiaan dan pengawasan". Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi disiplin kerja tersebut, dapat diketahui bahwa pengawasan sangatlah penting dalam mencapai disiplin kerja yang baik. Sesuai dengan pendapat Siagian (2002: 259), Pengawasan dilakukan bertujuan mencegah terjadinya diviasi dalam operasional atau rencana sehingga kegiatan operasional yang sedang berlangsung terlaksana dengan baik dalam arti bukan hanya sesuai rencana, akan tetapi juga dengan tingkat efisiensi dan efektifitas yang setinggi mungkin. Sarwoto (2010: 94) mengemukakan bahwa, "Pengawasan adalah kegiatan manajer yang mengusahakan agar pekerjaan-pekerjaan terlaksana sesuai dengan rencana yang ditetapkan dan atau hasil yang dikehendaki, bertanggung jawab terhadap segala yang dilakukan oleh bawahan saat bekerja termasuk sebagai tugas *supervisor* dalam sebuah perusahaan. Pengawasan sangat penting dalam mendisiplinkan karyawan. Pengawasan juga penting dalam mencapai tujuan sebuah organisasi dan pengawasan juga penting bagi karyawan karena karyawan merasa ada yang membimbing dalam pekerjaan agar pekerjaannya berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan tujuan organisasi. Berikut

penulis lampirkan jumlah *supervisor* yang ada di Hotel Pangeran City Padang.

**Tabel 1. Jumlah *supervisor* di Hotel Pangeran City Padang**

| No           | Departemen        | Jumlah <i>Supervisor</i> |
|--------------|-------------------|--------------------------|
| 1            | Front office      | 1                        |
| 2            | Food and beverage | 2                        |
| 3            | Housekeeping      | 2                        |
| 4            | Engineering       | 1                        |
| 5            | Security          | 1                        |
| <b>Total</b> |                   | <b>7</b>                 |

*Sumber : Human Resources Hotel Pangeran City Padang 2018*

Berdasarkan wawancara penulis kepada salah satu *supervisor* untuk membahas tentang kewajiban dan lama bekerja seorang *supervisor* di Hotel Pangeran City Padang, penulis dapat menyimpulkan bahwa kewajiban nya adalah mengawasi kondisi dan hal-hal yang dilakukan oleh karyawan, mengawasi kedisiplinan karyawan saat bekerja, mengawasi lingkungan kerja saat operasional dan bertanggung jawab dalam kelancaran operasional. Rata-rata *supervisor* nya telah bekerja selama 15 tahun. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20), “*Supervisor* adalah seorang manajer pada tingkat bawahan organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior atau lainnya”. Menurut Bartono dan Ruffino (2010 : 59), “Pengawasan *supervisor* seharusnya meliputi beberapa hal seperti pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, pengawasan terhadap sistem dan prosedur kerja, pengawasan terhadap aspek finansial, pengawasan terhadap pemakaian energi, pengawasan terhadap lingkungan kerja dan kondisinya.

Berdasarkan pada survey dan pengamatan yang peneliti lakukan selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada bulan Agustus sampai Desember 2017 di lingkungan kerja Hotel Pangeran City Padang Terlihat adanya pelanggaran-pelanggaran peraturan yang dilakukan oleh karyawan operasional di Hotel Pangeran City. Pelanggaran tersebut seperti masih seringnya karyawan yang terlambat lebih dari 15 menit, tidak menjalankan *Standart Operating Procedure (SOP)* dengan benar dan ada juga terkadang karyawan yang tidak memakai seragam yang sesuai dengan peraturan hotel, pelanggaran seperti ini akan menyebabkan terganggunya operasional sehingga tidak maksimalnya kerja karyawan dan *supervisor* juga terlihat tidak terlalu mengawasi karyawan nya yang tidak disiplin .Dalam hal ini perlunya pengawasan dan setiap departemen untuk mengontrol kedisiplinan karyawannya, sedangkan pengawasan yang dilakukan di Hotel Pangeran City tampak tidak terlalu diterapkan dengan baik yang sesuai dengan teori di atas. *Supervisor* hanya terlihat mengawasi situasi operasional saja tanpa memperhatikan kedisiplinan bawahan nya yang sering melakukan hal-hal yang melanggar peraturan.

Menurut data yang penulis dapatkan dari *Human Resources Department* Hotel Pangeran City Padang terdapat 433 kali karyawan operasional terlambat dalam periode bulan Januari 2018. Berikut rekapitulasi keterlambatan karyawan yang dihitung terlambat kurang dari 30 menit di Hotel Pangeran City Padang.

**Tabel 2. Rekapitulasi absensi karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang periode Januari 2018**

| No           | Departemen        | Jumlah Karyawan | Jumlah Keterlambatan | Persentase % |
|--------------|-------------------|-----------------|----------------------|--------------|
| 1            | Front office      | 7               | 95                   | 56 %         |
| 2            | Food and Beverage | 13              | 136                  | 40%          |
| 3            | Housekeeping      | 10              | 90                   | 34%          |
| 4            | Engineering       | 4               | 66                   | 63%          |
| 5            | Security          | 5               | 46                   | 35%          |
| <b>Total</b> |                   | <b>39</b>       | <b>433</b>           | <b>43%</b>   |

*Sumber : Human Resources Hotel Pangeran City Padang 2018*

Dari tabel rekapitulasi data keterlambatan karyawan Hotel Pangeran City Padang pada bulan Januari 2018 ditemukan setengah dari total karyawan operasional terlambat, keterlambatan ini tentunya akan menghambat operasional kerja harian, ini akan menjadi masalah yang harus dicari solusi oleh Hotel Pangeran City Padang. Akibat yang muncul dari keterlambatan karyawan terlihat pada saat survey lapangan seperti pekerjaan yang dilakukan akan terburu-buru dengan hasil kerja tidak optimal, tentunya karyawan yang terlambat tidak akan dapat mengikuti *briefing* sementara *briefing* diperlukan sebagai diskusi rencana kerja berikutnya. Hal seperti ini bisa menimbulkan kesalahan pemahaman informasi nantinya dan pada akhirnya akan menimbulkan kesalahan pelayanan kepada tamu. Masalah lain yang peneliti temukan yaitu *supervisor* tidak terlalu memperhatikan prosedur kerja bawahan dengan benar, hal ini terlihat dari kesalahan yang dilakukan oleh karyawan operasional, dan terkesan dibiarkan saja oleh *supervisor*, dalam masalah ini pengawasan seorang *supervisor* sangat besar keterkaitannya dengan disiplin kerja yang ada di Hotel Pangeran City Padang, karena kedisiplinan seorang karyawan di perusahaan perlu dalam pengawasan setiap



saat, jika tidak akan banyak karyawan yang akan melanggar akibat tidak ada yang mengawasi. Dengan tidak disiplinnya karyawan yang ada di hotel akan berdampak terhadap pelayanan kepada tamu yang menginap seperti permintaan tamu akan sering terabaikan, memberi kesan kurang nyaman karena karyawan tidak melayani dengan baik, tamu kelamaan menunggu respon terhadap permintaan layanan, sehingga tamu enggan untuk menginap lagi di hotel tersebut karena citra hotel jelek oleh karyawan yang tidak disiplin.

Melihat adanya masalah tentang disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang dan masalah kurangnya pengawasanyang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pengawasan *Supervisor* terhadap Disiplin Kerja Karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis dalam melakukan penelitian ini mengidentifikasi masalah, yaitu sebagai berikut:

1. *Supervisor* tidak menegur karyawan yang melakukan kesalahan berulang-ulang terhadap pelaksanaan prosedur kerjanya, sehingga terjadi kesalahan berulang dalam pekerjaan.
2. *Supervisor* jarang mengawasi dan menegur bawahannya ketika karyawan tidak merawat peralatan kerja dengan baik.

3. *Supervisor* jarang mengawasi dan menegur bawahannya ketika karyawan tidak berhemat dalam pemakaian material seperti kertas, pulpen dan listrik
4. *Supervisor* jarang mengawasi dan menegur bawahannya ketika datang terlambat.
5. Adanya karyawan yang tidak mematuhi *Standart Operating Procedure (SOP)* yang ada di hotel.
6. Sebagian karyawan operasional masuk kerja tidak sesuai dengan peraturan yang ada dalam perusahaan atau datang terlambat.

#### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis memberikan batasan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.
2. Pengawasan *Supervisor* di Hotel Pangeran City Padang.
3. Pengaruh pengawasan *Supervisor* terhadap disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka penulis merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh pengawasan *Supervisor* terhadap disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.
2. Bagaimana pengawasan *Supervisor* di Hotel Pangeran City Padang.
3. Bagaimana disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.
2. Mendeskripsikan pengawasan *Supervisor* di Hotel Pangeran City Padang.
3. Mendeskripsikan tentang Pengaruh pengawasan *supervisor* terhadap disiplin kerja karyawan di Hotel Pangeran City Padang.

### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang di harapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Manajemen Hotel

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak hotel untuk melakukan perbaikan-perbaikan yang pada akhirnya bisa meningkatkan pengawasan *Supervisor* dan disiplin kerja karyawan operasional di Hotel Pangeran City Padang.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Dapat menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

3. Bagi peneliti berikutnya

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi peneliti berikutnya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pengawasan *supervisor* dan disiplin kerja serta sebagai syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana.