

**HUBUNGAN PENGAWASAN SUPERVISOR DENGAN DISIPLIN KERJA
KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

SKRIPSI

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



Oleh :
PUTRI ARLINDA
NIM:02322/2011

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

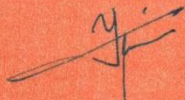
**HUBUNGAN PENGAWASAN SUPERVISOR DENGAN DISIPLIN KERJA
KARYAWAN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG**

Nama : Putri Arlinda
NIM : 02322/2011
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Januari 2016

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP.M.Si
NIP.19700727 199703 2003

Pembimbing II



Hijrivantomi Suvuthie, SIP.MM
NIP.19780903 201012 1001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

HALAMAN PENGESAHAN

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

Judul : Hubungan Pengawasan Supervisor Dengan Disiplin Kerja
Karyawan *Housekeeping* Di Hotel Rocky Plaza Padang
Nama : Putri Arlinda
NIM/BP : 02322/2011
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurussn : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Padang, Januari 2016

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr.Yuliana, SP, M.Si	1.(.....)
Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2.(.....)
Anggota	: Waryono,S.Pd,MM.Par	3.(.....)
Anggota	: Kasmita, S.Pd, M.Si	4.(.....)
Anggota	: Ifra Yunaldi, S.Pd	5.(.....)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644
E-mail : info@ft.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Arlinda
NIM/TM : 02322/2011
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata Dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul :

“Hubungan Pengawasan Supervisor Dengan Disiplin Kerja Karyawan *Housekeeping* Di Hotel Rocky Plaza Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



Putri Arlinda
NIM. 02322/2011

ABSTRAK

Putri Arlinda, 2016: Hubungan Pengawasan Supervisor dengan Disiplin Kerja Karyawan *Housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang

Penelitian ini berawal dari pengamatan peneliti di Hotel Rocky Plaza Padang, bahwa masih rendahnya disiplin karyawan *housekeeping*. Hal ini diduga karena masih kurangnya pengawasan supervisor *housekeeping* sehingga mempengaruhi disiplin karyawan dalam bekerja. Berdasarkan permasalahan di atas penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mendeskripsikan pengawasan supervisor *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang, 2) Mendeskripsikan disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang, dan 3) menganalisis hubungan antara pengawasan supervisor dengan disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian korelasional. Populasi penelitian ini yaitu seluruh karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang yang berjumlah 30 orang karyawan. Sampel penelitian berjumlah 30 orang karyawan dengan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *non probability sampling* yang berjenis *sampling jenuh*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner (angket) dengan menggunakan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskriptif dan korelasi dengan bantuan program komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menemukan bahwa: 1) Pengawasan supervisor *housekeeping* berada pada kategori baik (73,4%), 2) Disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* berada pada kategori baik (80%), dan 3) Hasil uji korelasi *pearson product moment* dengan nilai r sebesar 0.515 yang berarti mempunyai hubungan dengan tingkat sedang dan nilai signifikan 0.004 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara pengawasan supervisor dengan disiplin kerja karyawan.

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

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan judul **“Hubungan Pengawasan Supervisor Dengan Disiplin Kerja Karyawan *Housekeeping* Di Hotel Rocky Plaza Padang”**. Salawat beserta salam penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW Sebagai pelopor kemajuan seluruh umat dimuka bumi ini.

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, arahan serta motivasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang tak berhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku penasehat akademik sekaligus pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan dalam penulisan skripsi.

5. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par, Ibu Kasmita S.Pd, M.Si, dan Bapak Ifra Yunaldi, S.Pd selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Manajemen dan Karyawan Hotel Rocky Plaza Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Januari 2016
Penulis

Putri Arlinda
Nim. 02322/2011

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Disiplin Kerja	10
a. Pengertian Disiplin Kerja	10
b. Indikator-indikator Disiplin Kerja	11
c. Faktor-faktor Disiplin Kerja	15
d. Pelaksanaan Disiplin Kerja	18
e. Pentingnya Disiplin Kerja	18
2. Pengawasan Supervisor	19
a. Pengertian Pengawasan	19
b. Pengertian Supervisor	20
c. Indikator-indikator Pengawasan Supervisor	21
3. Pengertian Karyawan/ Tenaga Kerja	26

4. Pengertian Hotel	27
B. Kerangka Konseptual	28
C. Hipotesis Penelitian	29

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	30
B. Variabel Penelitian	30
C. Definisi Operasional Variabel	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	31
1. Populasi Penelitian	31
2. Sampel Penelitian	31
E. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	32
1. Jenis Data	32
2. Teknik Pengumpulan Data	33
3. Waktu dan Tempat Penelitian	33
F. Instrumen Penelitian	33
G. Uji Coba Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Uji Reliabilitas	38
H. Teknik Analisis Data	40
I. Uji Persyaratan Analisis.....	41
1. Uji Normalitas	41
2. Uji Homogenitas	42
J. Uji Hipotesis	43

BAB IV. HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data	44
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	44
2. Deskripsi Variabel Penelitian	46

a.	Deskripsi Variabel Pengawasan Supervisor	46
1)	Mengawasi Pekerjaan	49
2)	Mengawasi Kondisi Karyawan	51
3)	Mengawasi Hubungan Antar Individu	53
4)	Hubungan Aspiratif	56
5)	Iklim Kerja	58
b.	Deskripsi Variabel Disiplin Kerja	61
1)	Tepat Waktu	63
2)	Menggunakan dan Merawat Peralatan Kantor Dengan Baik	65
3)	Bertanggung Jawab	67
4)	Menaati Peraturan Perusahaan	70
B.	Hasil Analisis Data	72
1.	Uji Normalitas	72
2.	Uji Homogenitas	73
3.	Uji Hipotesis	74
C.	Pen bahasan	76
1.	Pengawasan Supervisor	76
2.	Disiplin Kerja	78
3.	Hubungan Pengawasan Supervisor Dengan Disiplin Kerja Karyawan Housekeepng di Hotel Rocky Plaza Padang	80

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A.	Kesimpulan	83
B.	Saran	83

DAFTAR PUSTAKA	89
-----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rekapitulasi Keterlambatan Masuk Kerja Karyawan Hotel Rocky Plaza Pada Bulan Februari 2015	5
Tabel 2. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 3. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian	34
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pengawasan Supervisor	37
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Disiplin Kerja	37
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pengawasan Supervisor	39
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Disiplin Kerja	39
Tabel 8. Pedoman Penilaian Koefisien Korelasi	43
Tabel 9. Statistik Variabel Pengawasan Supervisor	47
Tabel 10. Kalasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Variabel Pengawasan Supervisor	48
Tabel 11. Statistik Indikator Mengawasi Pekerjaan	49
Tabel 12. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengawasan Supervisor Dengan Indikator Mengawasi Pekerjaan	50
Tabel 13. Statistik Indikator Mengawasi Kondisi Karyawan	51
Tabel 14. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengawasan Supervisor Dengan Indikator Mengawasi Kondisi Karyawan	52
Tabel 15. Statistik Indikator Mengawasi Hubungan Antar Individu	54
Tabel 16. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengawasan Supervisor Dengan Indikator Mengawasi Hubungan Antar Individu	55
Tabel 17. Statistik Indikator Hubungan Aspiratif	56
Tabel 18. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengawasan Supervisor Dengan Indikator Hubungan Aspiratif	57

Tabel 19. Statistik Indikator Iklim Kerja	59
Tabel 20. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengawasan Supervisor Dengan Indikator Iklim Kerja	60
Tabel 21. Statistik Variabel Disiplin Kerja	61
Tabel 22. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja	62
Tabel 23. Statistik Indikator Tepat Waktu	63
Tabel 24. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja Dengan Indikator Tepat Waktu	64
Tabel 25. Statistik Menggunakan Dan Merawat peralatan Kantor Dengan Baik	65
Tabel 26. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja Dengan Indikator Menggunakan Dan Merawat Peralatan Kantor Dengan Baik	66
Tabel 27. Statistik Indikator Bertanggung Jawab	68
Tabel 28. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja Dengan Indikator Tanggung Jawab	69
Tabel 29. Statistik Indikator Menaati Peraturan Perusahaan	70
Tabel 30. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Disiplin Kerja Dengan Indikator Menaati Peraturan Perusahaan	71
Tabel 31. Uji Normailitas	73
Tabel 32. Uji Homogenitas	73
Tabel 33. Uji Korelasi Pengawasan Supervisor (indikator x) Dengan Disiplin Kerja (indikator y)	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	29
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Uji Coba Penelitian	91
Lampiran 2. Surat Keterangan Uji Coba Penelitian	92
Lampiran 3. Angket Uji Coba Penelitian	93
Lampiran 4. Uji Validitas Data Uji Coba Penelitian	97
Lampiran 5. Uji Reliabilitas Data Uji Coba Penelitian	105
Lampiran 6. Surat Izin Melakukan Penelitian	106
Lampiran 7. Surat Balasan Izin Melakukan Penelitian	107
Lampiran 8. Angket Penelitian	108
Lampiran 9. Data Penelitian	112
Lampiran 10. Uji Validitas Data Penelitian	114
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Data Penelitian	122
Lampiran 12. Analisis Data Penelitian	123
Lampiran 13. Uji Persyaratan Analisis	136
Lampiran 14. Uji Hipotesis Data Penelitian	137
Lampiran 15. Kartu Konsultasi Pembimbing I	138
Lampiran 16. Kartu Konsultasi Pembimbing II	140

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata yang dilihat dari suatu jenis usaha yang memiliki nilai ekonomi, mempunyai makna sebagai suatu proses yang dapat menciptakan nilai tambah terhadap barang dan atau jasa sebagai satu kesatuan produk, baik yang nyata (*tangible product*) dan yang tidak nyata (*intangible product*). Wisata dalam dunia pariwisata adalah berpergian 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 Association) (Sulastiyono, 2011). Orang yang berpergian memerlukan berbagai kemudahan seperti sarana pengangkutan, tempat makan dan minum, jasa pelayanan, serta tempat menginap bila perjalanan tersebut lebih dari 24 jam. Berbagai jenis penginapan di antaranya ada yang disebut dengan hotel.

Menurut Darsono (1992: 1), “Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya”. 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

Hasibuan (2002: 10), “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat penting untuk membantu mengelola orang (karyawan) dalam suatu hotel yang menekankan pada pembentukan, pemeliharaan, dan pengembangan sistem yang menyediakan kerangka kerja bagi karyawan. Hasibuan (2012: 12) berpendapat bahwa, “Karyawan adalah penjual jasa (pikiran dan tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu”.

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 pendukungnya. Sutrisno (2009: 87) menerangkan bahwa, “Disiplin kerja ialah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan”

Disiplin yang baik pada hakekatnya akan tumbuh dan terpancar dari hasil kesadaran manusia. Disiplin yang tidak bersumber dari hati nurani manusia akan menghasilkan disiplin yang lemah dan tidak bertahan lama. Kedisiplinan merupakan fungsi operatif manajemen sumber daya manusia yang terpenting karena semakin disiplin karyawan, semakin tinggi prestasi kerja yang dapat

dicapainya. Menurut Soejono (1997) dalam Susanty dan Baskoro (2012: 81), “Terdapat empat dimensi dalam disiplin kerja yaitu tepat waktu, menggunakan dan merawat peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab, dan menaati peraturan perusahaan”. Beberapa contoh penerapan disiplin kerja seorang karyawan yaitu selalu datang dan pulang tepat pada waktunya, mengerjakan semua pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

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. Kadarman (2001: 158) mengemukakan bahwa, “Pengawasan adalah suatu upaya sistematis untuk menetapkan kinerja standar pada perencanaan dan merancang system umpan balik informasi untuk membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan”. Tugas pengawasan terhadap bawahan sudah sangat dikenal sebagai tugas supervisor. Menurut Bartono dan Ruffino (2010: 20), “Supervisor adalah seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior atau lainnya, yang mereka ini tak punya kewajiban untuk mengawasi”.

Salah satu hotel yang sangat mementingkan sebuah kedisiplinan untuk para karyawannya yaitu Hotel Rocky Plaza. Hotel Rocky Plaza merupakan salah

satu hotel berbintang empat di Kota Padang yang terletak di Jl. Permindo, No. 40 Padang. Hotel Rocky Plaza telah menentukan peraturan- peraturan kerja yang harus dilakukan oleh karyawan hotel tersebut dengan jelas. Beberapa peraturan yang telah ditetapkan oleh manajemen Hotel Rocky Plaza dalam buku pegangan karyawan (*employee hand book*) yaitu tentang jam kerja, waktu istirahat, keterlambatan, meninggalkan pekerjaan selama jam kerja, ketidakhadiran, cuti tahunan, pakaian kerja, perlengkapan kerja, tata tertib umum, dan lain-lain . Akan tetapi masih banyak juga karyawan yang tidak disiplin dengan peraturan-peraturan tersebut.

Berdasarkan pada pengamatan yang penulis lakukan selama melaksanakan praktek lapangan industri (PLI) pada bulan Agustus hingga Desember 2014 di lingkungan kerja Hotel Rocky Plaza, terlihat adanya pelanggaran-pelanggaran peraturan yang dilakukan oleh karyawan khususnya karyawan *housekeeping*. Menurut Sulastiyono (2011: 121), “Bagian *housekeeping* adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel”. Pelanggaran tersebut seperti masih adanya karyawan yang merokok di area hotel. Terlihat pula sebagian karyawan *housekeeping* yang masuk kerja tidak sesuai dengan peraturan yang ada dalam hotel atau datang terlambat. Menurut data yang penulis dapatkan dari *human resources department* Hotel Rocky Plaza Padang, terdapat 47 orang karyawan yang terlambat pada

bulan Februari 2015. Berikut rekapitulasi keterlambatan masuk kerja karyawan Hotel Rocky Plaza selama bulan Februari 2015 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekapitulasi Keterlambatan Masuk Kerja Karyawan Hotel Rocky Plaza pada bulan Februari 2015

No.	Akumulasi Keterlambatan	Jumlah Karyawan Yang Datang Terlambat	Persentase %
1	< 30 menit	31 orang	26, 3 %
2	30 - 60 menit	6 orang	5, 1 %
3	> 60 menit	10 orang	8, 4 %
TOTAL		47 orang	39, 8 %

Sumber: *Human Resources Department Hotel Rocky Plaza, Maret 2015*

Berdasarkan data di atas, dari 47 orang karyawan hotel yang terlambat, terdapat 12 orang karyawan *housekeeping* di antaranya. Keterlambatan karyawan *housekeeping* dapat mengganggu kelancaran pekerjaannya terutama untuk bagian *roomboy*. Jika *roomboy* terlambat, *roomboy* akan tergesa-gesa untuk membersihkan sebuah kamar dan *roomboy* juga akan terlambat dalam menyelesaikan pekerjaannya, karena secara tidak langsung dapat mengurangi jam kerjanya dalam menangani pembersihan kamar tamu. Hal tersebut dijelaskan oleh manajer *housekeeping* dalam wawancara yang penulis lakukan pada tanggal 25 Maret 2015 di Hotel Rocky Plaza.

Pada wawancara tersebut manajer *housekeeping* juga menjelaskan kesalahan dalam operasional kerja, seperti *roomboy* sering melanggar prosedur kerja yang telah ditetapkan sebelumnya, prosedur kerja tersebut tentang cara menangani kamar tamu. Prosedur kerja yang telah ditetapkan yaitu *roomboy* harus membersihkan kamar yang berstatus *expected arrival* terlebih dahulu, kemudian

extend dan yang terakhir kamar yang tamunya sudah *check-out*, tetapi yang lebih banyak ditemui dalam pekerjaan yaitu *roomboy* cenderung membersihkan kamar yang tamunya sudah *check-out* terlebih dahulu dibandingkan kamar yang berstatus *expected arrival* dan *extend*. Hal seperti ini dapat menimbulkan keluhan dari tamu khususnya tamu yang *check-in*, karena *roomboy* akan lama mempersiapkan kamar tersebut, dan tamu *extend* pun juga mengeluh karena kamarnya lama dibersihkan. Masalah lain yang peneliti temukan yaitu supervisor hanya memeriksa hasil kerja *roomboy* saja, dan tidak mengawasi prosedur kerja *roomboy* dalam melaksanakan pekerjaannya. Terlihat pula bahwa supervisor tidak menegur karyawan yang melakukan kesalahan terhadap pelaksanaan prosedur kerjanya, sehingga terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan *roomboy*. Supervisor juga tidak menegur bawahannya yang datang terlambat.

Melihat adanya masalah tentang disiplin kerja karyawan dan masalah kurangnya pengawasan supervisor pada departemen *housekeeping* yang terjadi di Hotel Rocky Plaza, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kedisiplinan kerja dan pengawasan supervisor yang menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi disiplin kerja, dengan judul “Hubungan Pengawasan Supervisor dengan Disiplin Kerja Karyawan *Housekeeping* di Hotel Rocky Plaza”.

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 terhadap pelaksanaan prosedur kerjanya, sehingga terjadinya kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan *roomboy*.
2. Sebagian karyawan departemen *housekeeping* masuk kerja tidak sesuai dengan peraturan yang ada dalam perusahaan atau datang terlambat.
3. Supervisor tidak menegur bawahannya ketika datang terlambat.
4. Adanya *roomboy* yang tidak mematuhi prosedur kerja, tentang cara menangani kamar tamu.
5. Masih adanya karyawan bagian *housekeeping* yang melanggar peraturan hotel.

C. Batasan Masalah

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

1. Disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.
2. Pengawasan supervisor *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.
3. Hubungan pengawasan supervisor dengan disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.

D. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimanakah disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang?
2. Bagaimanakah pengawasan supervisor *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang?
3. Bagaimanakah hubungan antara pengawasan supervisor dengan disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mendeskripsikan disiplin kerja karyawan operasional *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.
2. Mendeskripsikan pengawasan supervisor *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.
3. Menganalisis hubungan antara pengawasan supervisor dengan disiplin kerja karyawan *housekeeping* di Hotel Rocky Plaza Padang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian 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 housekeeping dan disiplin kerja karyawan housekeeping.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

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