

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Profil PT. Kampung Coklat

1. Sejarah PT. Kampung Coklat

PT. Kampung Coklat berawal saat peternakan ayam petelur milik Bapak Kholid Mustofa (Pimpinan Kampung Coklat) mengalami kerugian besar akibat terjangkit virus flu burung pada tahun 2004 yang pada akhirnya menjadikan Bapak Kholid Mustofa meninggalkan karirnya pada industri peternakan. Karena adanya tuntutan ekonomi dan ketidakpastian pekerjaan mengantar Bapak Kholid Mustofa lebih fokus di kebun kakao dengan luas 750 m² milik keluarga yang sudah ditanami Kakao sejak tahun 2000. Hal ini menjadi inspirasi awal dari terbentuknya Wisata Edukasi Kampung Coklat. Hasil panen kakao pertama kali dijual ke desa Sumber Pucung dengan harga Rp. 9.000,- /Kg. Harga tersebut menjadi motivasi, beliau berfikir : “Yang tidak dirawat saja bisa laku segitu apalagi jika dirawat” , Akhirnya beliau memutuskan untuk mendalami budidaya kakao dengan magang di PTPN XII Blitar dan Puslit Kota Jember.

2. Lokasi Penelitian PT. Kampung Coklat

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi Tempat Wisata Kampung Coklat Jl. Banteng – Blorok No. 18 RT. 01 RW. 06 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar. Dasar dari penempatan lokasi ini tidaklah di tempatkan secara sengaja. Kebun coklat ini sudah ada sebelum pemilik Wisata Edukasi Kampung Coklat menjadikan kebun coklat ini disulap menjadi sebuah wisata yang mempunyai nilai dan estetika tinggi.

3. Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi, PT. Kampung coklat sebagai berikut: ¹

a. Visi :

1. Membangun masyarakat Indonesia yang cerdas, mandiri, berdaya dan sejahtera.
2. Tumbuhnya perekonomian masyarakat Indonesia yang berkeadilan.

b. Misi :

1. mengedukasi masyarakat Indonesia akan pentingnya komoditas kakao Indonesia.
2. Mendorong pertumbuhan produksi kakao dan coklat olahan Indonesia.
3. Menumbuhkan generasi penerus yang peka terhadap kearifan lokal dan pemanfaatannya untuk kesejahteraan masyarakat.

¹ Arsip perusahaan diberikan pada hari jumat tanggal, 8 Februari 2019.

4. Menjadikan Indonesia sebagai tuan rumah bagi coklat terlezat didunia.

B. Struktur Orgasinasi Kampung Coklat

PT Kampung Coklat terbagi menjadi beberapa bagian yang tersusun pada struktur organisasi sebagai berikut :

Tabel 4.1

Struktur Organisasi dan Tata Kelola Wisata Kampung Coklat Blitar

JABATAN	NAMA
Komisaris	Samiyem
Direktur Utama	Kholid Mustofa
Direktur SDM	Mustakim
Direktur Pengembangan	Kamsun
Direktur Produksi	Imam Bahrowi
Direktur Operasional	Akhsin Al Fata
Manager Front Office	Edi Purtanto
Manager Keuangan	Tri Susilowati
Manager Edukasi	Dessy Purwanti
Manager Distribusi	Rizky Ariska

Sumber : Struktur Organisasi PT. Kampung Coklat

Sementara itu, seluruh karyawan Wisata Kampung Coklat berjumlah lebih dari 250 orang, dari jumlah tersebut terdapat karyawan yang bekerja tidak tetap, biasanya pkerjaannya adalah siswi SMA, mereka bekerja waktu libur

sekolah maupun kuliah, gaji mereka tergantung berapa kali masuk kerja dalam satu bulan. Dari 250 karyawan tersebut terbagi menjadi beberapa bagian tugas yaitu: bagian operasional, pelayanan, pengolahan makanan, pengamana, kebersihan, dan lain-lain.

Berikut penuturan dari bapak Akhsin selaku karyawan tetap di bagian operasional di PT. Kampung Coklat Blitar:

“tonggak awal berdirinya PT. Kampung Coklat ini berasal dari pemikiran sederhana yang dikemukakan oleh Bapak Kholid Mustofa selaku pemilik PT. Kampung Coklat, kegagalan beliau dalam menjalankan usahanya sebagai peternak ayam telur rupanya memberikan kesuksesan dalam karir beliau sebagai pendiri PT. Kampung Coklat”²

Setelah mengikuti magang di PTPN XII Blitar dan Puslit Kota Jember, akhirnya Bapak Kholid Mustofa menekuni budidaya kakao dengan mengajak beberapa rekan yang kemudian membentuk Gopaktan Guyub Santoso. Di lokasi bagian barat PT. Kampung Coklat Blitar pengunjung bisa melihat biji-biji kakao yang dijemur untuk diolah kemudian. Tiket masuk Rp. 5.000 dan pengunjung akan masuk ke sebuah kebun yang sudah disulap menjadi tempat yang sangat nyaman dan santai untuk mengisi liburan anda. Ada juga ruang produksi coklat di sebelah kanan tempat menjemur coklat,

² Hasil wawancara dengan bapak Akhsin selaku karyawan bagian operasional di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 11 Februari 2019 , pukul 09.00 - selesai

yang tidak boleh dimasuki pengunjung, pengunjung hanya melihat dari balik dinding kaca saja.

“gapoktan yaitu gabungan kelompok tani, organisasi ini dibentuk oleh Bapak Kholid Mustofa, anggota dari organisasi ini adalah para petani yang mempunyai keahlian dalam membudidaya, mengelola, dan mengolah hasil tanaman coklat. Jadi, keberhasilan dari PT. Kampung Coklat ini tidak lepas dari usaha dan kinerja para petani coklat mba, kami disini hanya melanjutkan kinerja hasil kreatifitas para anggota kelompok tani, dalam merekrut anggota kita lebih mengutamakan orang dalam maksudnya yang kami utamakan adalah warga sekitar area tempat wisata karena salah satu prinsip kita adalah menyejahterakan masyarakat”³

Di Kampung Coklat Blitar terdapat berbagai kios mini yang menjual berbagai makanan dan minuman seperti es coklat, coklat panas, nasi coklat, mie coklat, es krim, dan makanan lainnya dijual Rp. 5.000 – Rp. 10.000. ada juga makanan yang dijual prasmanan untuk pengunjung yang tidak sekedar cemilan saja. Selain itu, ada juga terapi ikan dengan tarif Rp. 5.000. semua bisa dinikmati dibawah phon kakau yang rindang dan nyaman, membuat suasana disana menjadi mengasyikan. Ada juga fasilitas mushola bagi wisatawan yang akan menunaikan ibadah sholat.

Di sebelah tempat bersantai, pengunjung langsung bisa melihat kebun bibit coklat yang masih kecil disemai dan sedang muncul batangnya. Untuk edukasi, Kampung Coklat Blitar menyediakan berbagai macam paket wisata edukasi dengan tarif Rp. 15.000 – Rp. 50.000 dimana pengunjung bisa panen biji kakao, pengolahan biji

³ Ibid.,

kakao, diskusi dengan pakar budidaya dan sebagainya. Untuk pembelian tiket edukasi bisa dilakukan di lokasi pembelian tiket masuk.

“dari sisi edukasi, wisata kampung coklat menyuguhkan tentang bagaimana tatacara dalam bercocok tanam tanaman coklat mulai dari pembibitan hingga pemetikan buah kakao siap olah, selain itu kami memberikan penawaran mengenai tarif tiket masuk sesuai dengan keinginan wisatawan tiket tersedia mulai harga Rp. 5.000 sampai Rp. 50.000 untuk tiket yang biasa dengan harga Rp. 5.000 tiket ini hanya cukup untuk masuk ke area wisata kampung coklat lalu untuk tiket di atas Rp. 5000 pengunjung akan disuguhkan fasilitas yang lebih, seperti penjelasan edukasi mengenai tanaman coklat, belajar bagaimana mengolah buah kakao, dan juga mengikuti cooking class”⁴

C. Produk Olahan PT. Kampung Coklat

Produk olahan yang dihasilkan oleh Wisata Kampung Coklat tidak lepas dari kreatifitas anggota Gapoktan Guyup Santoso yang melakukan pengembangan dengan memproduksi olahan coklat, organisasi ini mulai memproduksi coklat sejak tahun 2013. Coklat dengan citarasa original bermerk , produk-produk antara lain adalah: Original Chocolate, Crispy Chocolate, Orange Chocolate, Apple Chocolate, Mix Chocolate, Dark Chocolate 67%, Dark Chocolate 90% dan Dark Chocolate 100%.

Selain produk-produk tersebut PT. Kampung Coklat juga menghasilkan berbagai macam produk olahan makanan yang berbahan dasar coklat. Misalnya, geti coklat, dodol coklat, roti kacang coklat, stick coklat, koin coklat, coklat batang, dan masih banyak lagi produk yang

⁴ Ibid.,

disajikan oleh PT. Kampung Coklat, semua itu tersaji didalam sebuah ruangan yang diberi nama galery coklat.

D. Standar PT. Kampung Coklat Dalam hal Melayani Wisatawan, Peralatan, dan Jam Kerja.

Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas karyawan serta meningkatkan mutu pelayanan kepada wisatawan termasuk didalam memberikan kenyamanan dan kepuasan yang akan diperoleh para wisatawan.

1. Standarisasi Layanan yang Diterapkan PT. Kampung Coklat

Adapun standarisasi perusahaan PT. Kampung Coklat yang dikemukakan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dalam wawancara sebagai berikut :

“ Kalau standarisasi semua tempat wisata sama, mungkin ada yang menjadi perbedaan, dari standar yang diberikan oleh perusahaan kami. Ini dalam hal layanan misalnya Sikap karyawan harus ramah yang ditandai dengan wajah yang selalu tersenyum, nada suara yang hangat, tidak membedakan wisatawan dan setiap wisatawan adalah pribadi yang sangat penting. Menerapkan sikap sopan santun yang wajib dimiliki oleh karyawan walaupun ada juga karyawan yang bersifat negatif, kepribadian sopan santun yang tinggi akan membuat pengunjung menunjukkan rasa hormat kepada karyawan.”⁵

⁵ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 09.30 – selesai.

Untuk standarisasi Perusahaan dari pemaparan yang diungkapkan oleh Bapak Edi Puranto selaku Manager Front Office Kampung Coklat, Bapak Mustakim selaku Direktur SDM juga memaparkan sebagai berikut :

“Dalam melayani pengunjung harus memberikan senyuman, sapa dan salam kepada pengunjung dengan baik, memiliki sopan santun, siap membantu dan peduli terhadap karyawan. Penampilan karyawan harus memakai pakaian rapi yang sesuai dengan standar PT. Kampung Coklat. Selalu ramah dan hati-hati dalam melakukan pelayanan sehingga karyawan tidak melakukan kesalahan agar pengunjung merasa senang dan nyaman. Dalam melayani wisatawan harus memberikan senyuman, dan salam kepada wisatawan dengan baik. Penampilan karyawan harus memakai pakaian rapi, bagi perempuan wajib menggunakan jilbab yang sesuai dengan standar PT. Kampung Coklat.”⁶

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Puranto selaku Manager Front Office dan juga Bapak Mustakim selaku Direktur SDM dapat dijelaskan secara singkat bahwa standarisasi yang harus di miliki oleh PT. Kampung Coklat diantaranya yaitu:

a. Sikap Karyawan PT. Kampung Coklat

1. Ramah

Sikap ramah yang diterapkan oleh Perusahaan Coklat sebagai berikut :

a) Wajah yang selalu tersenyum

⁶ Hasil wawancara dengan bapak Mustakim selaku Direktur SDM di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019. Pukul 10.00 – selesai .

b) Nada suara yang hangat dan ramah

c) Tidak membeda-bedakan wisatawan dan wisatawan adalah pribadi yang sangat penting.

2. Sopan Santun

Sikap sopan dan santun adalah wajib, walaupun wisatawan bersifat negatif. Sikap sopan dan santun merupakan cermin dari kepribadian yang tinggi sehingga wisatawan akan menunjukkan rasa hormatnya kepada kita.

3. Selalu peduli siap membantu

Wisatawan sudah berkunjung dan pelayanan yang diberikan, maka sudah sepantasnya harus selalu peduli dan siap membantu agar pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan.

4. Yakin dan percaya diri

Sikap yakin dan percaya diri harus di miliki oleh setiap karyawan. Tanpa sikap percaya diri tidak akan dapat meyakinkan dan membuat wisatawan percaya kepada kita.

5. Teliti dan hati-hati

Dalam melakukan pelayanan terhadap wisatawan seorang karyawan pasti tidak ingin melakukan kesalahan walaupun kesalahan tersebut tidak begitu penting untuk

dipersoalkan. Untuk itu dalam meningkatkan kepercayaan kepada wisatawan, karyawan harus memiliki ketelitian atau kecermatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

6. Informatif

Karyawan diharuskan menguasai tentang produk yang dijual serta pengetahuan tentang fasilitas perusahaan, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada wisatawan.

7. Menghargai waktu

Karyawan harus sigap dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya wisatawan menghendaki pelayanan dengan cepat.

b. Prinsip-Prinsip Dalam Hal Melayani

Prinsip-prinsip dalam melayani wisatawan yaitu Senyum, Salam, Sapa.

1. Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi wisatawan yang sedang emosi. Dalam hati karyawan harus merasa riang, nyaman dan tulus melayani.

2. Salam

Salam maksudnya disini adalah melayani selalu dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang atau lainnya.

3. Sapa

Sapa yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti Bapak, Ibu, dan yang lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama wisatawan.

c. Penampilan Karyawan PT. Kampung Coklat

1. Pakaian seragam harus bersih dan rapi harus sesuai dengan standar perusahaan dan warna baju tidak boleh kusam
2. Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia, dan suasana kerja. Sebagai pedoman, tata rambut yang aman adalah potongan yang pendek dan rapi untuk pria dan memakai jilbab untuk yang perempuan .
3. Kumis, jenggot dan cambang harus dicukur rapi, wajah yang bersih menimbulkan kesan sikap yang “bersih”.

d. Standar Peralatan

Beberapa peralatan yang wajib tersedia bagi Karyawan adalah :

1. Kalkulator
2. Uang kembalian
3. Pakaian seragam

e. Jam kerja karyawan PT. Kampung Coklat

Jam kerja dalam perusahaan seperti yang dipaparkan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office PT. Kampung Coklat dalam wawancara adalah sebagai berikut:

“Jam kerja di perusahaan kami itu di lakukan pada pukul 07.00 – 16.00 kalau lebih dari itu kita sudah lembur, kemudian diharapkan bagi karyawan muslim bisa melakukan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya yaitu melakukan sholat lima waktu tepat waktu., dengan cara itulah perusahaan memotivasi karyawan untuk mentaati agamanya, karena dengan karyawan tersebut mentaati agamanya maka saya yakin mereka juga pasti mentaati pekerjaannya dan bertanggungjawab dengan pekerjaannya.”⁷

Di jelaskan juga secara singkat oleh made selaku karyawan bagian terapi ikan bahwa jam kerja di PT. Kampung Coklat yaitu:

⁷ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku karyawan bagian Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019 pukul 10.30 – selesai.

*“ kami bekerja mulai jam 07.00 sampai jam 16.00 sore mbak tetapi bisa juga sampai 17.00 karena menunggu pengunjung selesai berwisata ”*⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Umi selaku karyawan

PT. Kampung Coklat yaitu :

*“ bekerja mulai jam 07.00 sampai jam 16.00 ”*⁹

f. Sistem penggajian PT. Kampung Coklat

Besar kecil upah yang diterima oleh karyawan PT. Kampung Coklat, didasarkan pada besar kecil tanggung jawab dan prestasi kerja karyawan. Sistem penggajian dari PT. Kampung Coklat sesuai wawancara dengan Bapak Edi purtanto selaku manager front office, adalah sebagai berikut :

*“ kalau gajinya kita itu tidak bisa mematok, gaji yang didapat karyawan dihitung dari absensi seberapa banyak karyawan masuk dalam satu bulan. Maksudnya jika karyawan tidak masuk mendadak atau karena sakit biasanya ijin ke saya, kalau ada yang sakit tetep pakai surat dokter, jadi nggak bisa menentukan gaji makanya di hitung absensi masuk mbak. Dan juga bagi karyawan yang kinerjanya bagus akan ada kenaikan gaji. Kemudian gaji diberikan setiap satu minggu sekali mbak yaitu setiap hari jumat.”*¹⁰

⁸ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian terapi ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan Blitar tanggal 1 April 2019, Pukul 09.00 – Selesai .

⁹ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 09.00 – selesai.

¹⁰ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku karyawan bagian Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 11.00-selesai

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service dapat dijelaskan secara singkat bahwa sistem penggajian yang dilakukan oleh PT. Kampung Coklat diantaranya yaitu:

“Iya mbak kalau sistem penggajiannya itu mingguan setiap hari jumat.”¹¹

Di jelaskan juga secara singkat oleh made selaku karyawan bagian terapi ikan bahwa sistem penggajian di PT. Kampung Coklat yaitu :

“Gajian saya mingguan setiap hari jumat mbak Rp. 30.000/hari”¹²

B. Temuan Penelitian

1. Strategi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Melalui Disiplin dan Motivasi yang Digunakan PT. Kampung Coklat

Untuk mencapai tingkat keberhasilan yang tinggi, seorang pimpinan perusahaan harus melakukan strategi yang bisa meningkatkan semangat kerja karyawan, yaitu dengan memberikan kedisiplinan dan motivasi kerja yang dapat mendorong seseorang karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

¹¹ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 09.30 - selesai

¹² Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian terapi ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 9.30 - selesai

Untuk meningkatkan kinerja karyawan PT. Kampung Coklat. Strategi yang dilakukan sesuai wawancara dengan Bapak Edi Puranto selaku manager front office PT. Kampung Coklat sebagai berikut :

“ Saya membaca sekilas judul sampean strateginya iya seperti sudah sampean buat di judul mbak disiplin dan motivasi, strategi peningkatan kinerja karyawan PT. Kampung Coklat salah satunya seperti di judul sampean tadi dengan pemberian motivasi, dan mengajarkan kedisiplinan. ”¹³

1. Pemberian Disiplin

Disiplin merupakan suatu yang sangat diperlukan oleh perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan meningkatkan produktivitas. Serta mengurangi pemborosan baik waktu maupun energi. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Edi Puranto dalam wawancara sebagai berikut :

“ Kalau bicara soal disiplin mbak, itu setiap perusahaan pasti sangat diharuskan, apalagi Karyawan PT. Kampung Coklat setiap hari bertatap muka dengan dengan pengunjung yang sangat banyak yang berbeda karakter. Maka dari itu mereka dibimbing supaya dalam bekerja harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi supaya mengurangi pemborosan waktu dan juga mengurangi ketledoran dalam melaksanakan pekerjaan yang disebabkan karena kurang hati-hati dalam melaksanakan pekerjaan.”¹⁴

Berikut yang merupakan bentuk motivasi dari perusahaan untuk karyawan yaitu :

a. Disiplin waktu

Disiplin waktu yang harus ditaati oleh karyawan, dijelaskan oleh Bapak Edi dalam wawancara sebagai berikut:

¹³ *Ibid.*,

¹⁴ *Ibid.*,

“karyawan disini harus mentaati peraturan perusahaan terutama terhadap jam kerja yaitu karyawan harus sudah sampai sini pukul 07.00 mbak karena disiplin waktu sangat penting bagi karyawan.”¹⁵

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service dapat dijelaskan secara singkat bahwa disiplin waktu yang harus dilakukan karyawan yaitu:

“kami berangkat jam 7 mbak itu karyawan harus sudah sampai disini”¹⁶

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Hari selaku pengunjung PT.

Kampung Coklat sebagai berikut :

“Iya mbak karyawan disini cukup disiplin karena mungkin memang juga peraturan perusahaan mengharuskan mereka harus berangkat jam 07.00.”¹⁷

b. Disiplin Peraturan dan Barpakaian

Disiplin peraturan dan pakaian yang harus ditaati oleh karyawan,

Berdasarkan hasil wawancara dari Bapak Edi purtanto sebgai berikut :

“karyawan yang disini harus mentaati peraturan yang ada di perusahaan mbak, dan juga mereka yang bekerja disini diharuskan memakai seragam PT. Kampung Coklat. Bagi karyawan yang melanggar peraturan akan diberikan surat peringatan”¹⁸

¹⁵ *Ibid.*,

¹⁶ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 5 Mei 2019, pukul 08.00 - selesai

¹⁷ Berdasarkan wawancara dengan Ibu hari selaku pengunjung PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 5 Mei 2019, pukul 08.20 - selesai

¹⁸ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku karyawan bagian Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 5 Mei 2019, pukul 09.00-selesai

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Ibu Umi selaku karyawan di PT. Kampung Coklat yaitu:

“ Semua karyawan disini menggunakan pakaian seragam yang disediakan PT. Kampung Coklat, disini kami harus mentaati peraturan yang ada di perusahaan mbak. Jika ada salah satu karyawan yang melanggar akan diberikan surat peringatan. ”¹⁹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Hari selaku pengunjung PT.

Kampung Coklat, sebagai berikut :

“Menurut saya karyawan disini berseragam seragam semua mbak, berpakaian bersih dan rapi. ”²⁰

Dengan adanya disiplin pada karyawan PT. Kampung Coklat akan menjamin pemeliharaan tata tertip dan kelancaran pelaksanaan tugas, sehingga memperoleh hasil yang optimal. Adapun bagi karyawan akan diperoleh suasana kerja yang menyenangkan sehingga akan menambah semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, karyawan dapat mengembangkan tenaga dan pikirannya semaksimal mungkin demi terwujudnya tujuan perusahaan.

¹⁹ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 5 Mei 2019, pukul 08.10 - selesai

²⁰ Berdasarkan wawancara dengan Ibu hari selaku pengunjung PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 5 Mei 2019, pukul 08.30 - selesai

2. Pemberian Motivasi

Dalam bentuk pemberian motivasi pada karyawan, hal ini dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto sebagai berikut :

“Untuk pemberian motivasi karyawan itu sama halnya dengan pemberian semangat berupa penyuluhan atau pembinaan tentang kesadaran bahwa karyawan merupakan subjek dalam perusahaan. Sebagai subjek karyawan merupakan motor penggerak terhadap jalannya perusahaan akan ditentukan kualitas kerja karyawan yang ada. Sehingga hanya karyawan yang berkualitas dan mempunyai kontribusi yang besar pada perusahaan yang layak untuk mendapat posisi dan fasilitas-fasilitas. Dengan pemberian kesadaran ini diharapkan karyawan dapat bersemangat untuk selalu meningkatkan semangat untuk kerjanya. Bentuk itu yang diberikan dari perusahaan selama ini berupa materi maupun non materi ya intinya perusahaan memberikan motivasi secara internal maupun personal.”²¹

Jadi pemberian motivasi yang dilakukan PT. Kampung Coklat selama ini itu dalam bentuk materi maupun non materi yang diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan semangat mereka dalam bekerja. Berikut yang merupakan bentuk motivasi dari perusahaan untuk karyawan yaitu :

c. Gaji

Gaji yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Edi dalam wawancara sebagai berikut :

“Gaji dalam Perusahaan kami hal yang sangat penting diberikan kepada karyawan sebagai bentuk imbalan jasa yang ditujukan untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dalam bekerja. Standar gaji yang digunakan Perusahaan Kampung Coklat untuk karyawan belum sesuai dengan standar Upah Minimum Regional (UMR) terantung posisi mereka. Rata – rata gaji yang diterima

²¹ Ibid.,

oleh karyawan per bulannya mencapai Rp. 900.000 – 2.000.000 tergantung dari jumlah absensi masuknya karyawan.”²²

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service dapat dijelaskan secara singkat bahwa gaji yang didapat saat bekerja di PT. Kampung Coklat yaitu:

“saya bekerja disini sudah 9 tahun sebelum berdirinya PT. Kampung Coklat mbak, pertama gaji saya Rp. 19.000 sekarang gaji saya itu Rp. 42.500/hari dan motivasi saya kerja disini yang adalah terjamin secara finansial dengan gaji bulanan dan motivasi memberikan yang terbaik untuk kampung coklat.”²³

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Mas Made salah satu karyawan di PT. Kampung Coklat yaitu :

d. Bonus

Bonus yang diberikan kepada karyawan, di jelaskan oleh Bapak

Edi Puttanto dalam wawancara sebagai berikut :

“Ada bonus kami memberikan bonus itu ketika hari libur sekolah, hari besar hari raya, dan juga hari pahlawan. Dan bonus yang kami berikan itu kita kasih Rp. 15.000 /jam apalagi kalau libur sekolah itu sangat banyak pengunjungnya .”²⁴

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Made selaku karyawan bagian

²² Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku karyawan bagian Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019 , pukul 11.00 – selesai

²³ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 10.00 - selesai

²⁴ Ibid.,

terapi ikan dapat dijelaskan secara singkat bahwa bonus yang didapat saat bekerja di PT. Kampung Coklat yaitu:

“ada mbak kalau seandainya pas hari libur sekolah mendapatkan bonus, hari besar hari raya dan hari pahlawan kami juga mendapatkan bonus, bonus yang kami dapatkan Rp. 15.000 /jam ”²⁵

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Umi salah satu karyawan di PT. Kampung Coklat yaitu :

“Iya mbak, kami mendapatkan bonus ketika libur sekolah karena pengunjungnya banyak, bonus hari raya, dan bonus hari pahlawan. Bonusnya itu Rp. 15.000 /jam mbak . ”²⁶

e. Fasilitas Kerja

Fasilitas kerja yang diberikan kepada karyawan, dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto dalam wawancara sebagai berikut:

“Fasilitas yang diberikan PT. Kampung Coklat memberikan fasilitas kerja dalam bentuk pakaian kerja, tempat beribadah, toilet yang bersih, alat keselamatan dalam bekerja, peralatan dan perlengkapan kerja dan juga fasilitas ruang kerja diberikan untuk kenyamanan karyawan dalam bekerja.”²⁷

²⁵ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 10.00 – selesai

²⁶ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul, pukul 10.30-selesai

²⁷ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku karyawan bagian Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 11.30-selesai

Juga dijelaskan oleh Made selaku karyawan bagian terapi ikan bahwa fasilitas kerja bagi karyawan yang ada di PT. Kampung Coklat yaitu:

“fasilitas kerja yang kami dapatkan itu seperti baju seragam, tempat beribadah, tempat beristirahat, toilet yang bersih dan juga alat keselamatan untuk kerja.”²⁸

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Umi selaku karyawan PT.

Kampung Coklat :

“fasilitas karyawan itu baju seragam, alat kerja, ada tempat beribadah juga, ada toilet, dan alat keselamatan bagi karyawan mbak”²⁹

f. Umrah

Salah satu bentuk yang diberikan kepada karyawan yaitu berupa bonus umrah kepada karyawan muslim, dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto dalam wawancara sebagai berikut :

“Bonus umrah yang diberikan kepada karyawan tidak hanya berupa biaya akomodasi pulang – pergi tetapi juga pesangon yang diberikan kepada karyawan dengan syarat karyawan tersebut tidak melakukan pelanggaran. Kemudian pemberangkatan umrah itu 3 orang karyawan dalam dalam 1 tahun dan diundi waktu bulan ramadhan karyawan mendapatkan kesempatan untuk sholat terawih di mushola Kampung Coklat kemudian karyawan tersebut akan

²⁸ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 10.30-selesai

²⁹ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 12.00-selesai

menuliskan nama merek kemudian dimasukkan ke dalam kotak”³⁰

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Puranto selaku Manager Front Office dan juga Made selaku karyawan bagian terapi ikan dapat dijelaskan secara singkat bahwa umrah yang didapat saat bekerja di PT. Kampung Coklat yaitu:

*“iya mbak ada umrah juga, pada bulan ramadhan setiap karyawan akan mendapat giliran untuk sholat terawih disini, kemudian karyawan itu nantinya wajib menuliskan namanya dan dimasukkan ke dalam kotak dan nantinya yang namanya dipanggil akan mendapatkan umrah dan nantinya akan mendapatkan uang juga”*³¹

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Umi selaku karyawan PT. Kampung Coklat sebagai berikut:

*“iya mbak ada bonus umrah, nantinya karyawan berkesempatan untuk sholat disini dan akan menulis namanya lalu dimasukkan ke dalam kotak dan diundi untuk 3 karyawan yang beruntung.”*³²

g. Santunan Kepada Keluarga Karyawan yang Meninggal

Santunan merupakan hal yang wajib diberikan kepada orang yang lagi kesulitan maupun sesusahan.

³⁰ Ibid.,

³¹ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 11.00-selesai

³² Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 13.00-selesai

“kami memberikan santunan berupa materi maupun non-materi kepada keluarga karyawan kalau ada meninggal karena setiap karyawan di sini itu di anggap keluarga.”³³

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Mustakim selaku Direktur SDM dan juga Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan dapat dijelaskan secara singkat bahwa santunan kepada keluarga karyawan yang meninggal di PT. Kampung Coklat yaitu:

“iya mbak memang ada santunan kepada keluarga karyawan yang meninggal tetapi saya kurang tahu berapa nominalnya”³⁴

Dengan demikian karyawan merasa mendapatkan perhatian oleh perusahaan sehingga karyawan merasakan puas dalam bekerja maupun puas dalam batiniah.

h. Hukuman

Hukuman merupakan bentuk motivasi yang negatif yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan Kampung Coklat. Dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto dalam wawancara sebagai berikut :

“Manajer memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaanya kurang baik, hukuman diharapkan semangat kerja karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkat, tetapi untuk jangka panjang dapat berakibat kurang baik terhadap karyawan karena karyawan akan merasa bosan dan jenuh dengan kebijakan tersebut dan akhirnya kinerja karyawan semakin lama akan menurun.

³³ Hasil wawancara dengan bapak Mustakim selaku Direktur SDM di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 10.-selesai

³⁴ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 11.20-selesai

Untuk mengatasi hal tersebut dalam meningkatkan kinerja karyawan selain menggunakan hukuman jika karyawan melanggar peraturan akan diberikan surat peringatan 1, peringatan 2 akan diliburkan selama 15 hari dan jika tetap melanggar peraturan maka akan diberikan surat peringatan 3 yaitu dikeluarkan dari Kampung Coklat.³⁵

Dari pemaparan yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office dan juga Made selaku karyawan bagian terapi ikan dapat dijelaskan secara singkat bahwa hukuman yang didapat bagi karyawan yang melanggar peraturan di PT. Kampung Coklat yaitu:

“ada mbak misalkan waktu hari besar atau hari libur sekolah tidak masuk bekerja tanpa ijin dari kantor akan mendapatkan surat peringatan 1 mungkin boleh masuk, kemudian kalau surat peringatan 2 akan diliburkan selama 15 hari, dan kalau surat peringatan 3 sudah dikeluarkan.”³⁶

Hal tersebut juga dijelaskan secara singkat oleh Ibu Umi khulsum karyawan bagian Cleaning Service bahwa hukuman yang diberikan pada karyawan di PT. Kampung Coklat yaitu:

“Ada hukumannya mbak yaitu akan diberikan surat peringatan 1, kemudian jika tetap melanggar akan diberikan surat peringatan 2 akan di skorsing, dan jika masih melanggar lagi akan dikeluarkan dari perusahaan”³⁷

³⁵ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 12.00-selesai

³⁶ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 11.40-selesai

³⁷ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 13.15-selesai

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan mulai dari pemberian kedisiplinan, pemberian motivasi kerja berupa gaji, bonus, fasilitas kerja, umrah, santunan kepada keluarga karyawan yang meninggal, dan juga hukuman karena bentuk motivasi yang negatif yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dengan strategi yang dilakukan perusahaan diharapkan bisa meningkatkan mutu maupun kualitas sumber daya manusia menjadi lebih baik sehingga yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai dengan optimal. Seperti yang dikatakan salah satu wisatawan yang sering berkunjung di PT. Kampung Coklat Ibu Hari sebagai berikut :

“Iya benar saya sering kesini, menurut saya pengunjung Kampung Coklat tiap tahun selalu bertambah. Pelayanan disini cukup baik karyawannya pun ramah pada pengunjung dan semisal kita sebagai wisatawan ada yang membutuhkan bantuan karyawan disana pun cukup tanggap dalam membantu kami.”³⁸

2. Hambatan atau Kendala yang Dihadapi oleh PT. Kampung Coklat dalam Memberikan Disiplin dan Motivasi Kerja

Dalam melaksanakan dan melakukan suatu pekerjaan atau kegiatan seseorang seiring menemukan hambatan yang mampu menghambat pencapaian tujuan dari kegiatan tersebut. Dalam memberikan keterampilan serta dalam pelaksanaan motivasi kerja karyawan tidak selamanya berjela sesuai dengan rencana yang dibuat pimpinan sebelumnya.

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Hari selaku pengunjung di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 2 April 2019, pukul 09.00-selesai

Kendala-kendala yang dihadapi PT. Kampung Coklat dalam memberikan disiplin maupun motivasi kerja khususnya pada karyawan sesuai dengan pemaparan Bapak Edi Purtanto selaku manager front office PT. Kampung Coklat, yaitu :

“Dalam memberikan disiplin maupun memotivasi kerja karyawan khususnya yang anak muda. Untuk meningkatkan itu ada dua sisi negatif dan positif mbak. Sedangkan sisi positifnya kita menasehati terlebih dahulu supaya karyawan tidak melanggar peraturan perusahaan. Kalau sisi negatif kita berikan surat peringatan jika anak itu memang sudah tidak bisa diingatkan. Pimpinan kesulitan menentukan alat motivasi yang tepat dan tidak epektif. Pimpinan sulit mengetahui keinginan karyawan karena karyawan tidak mau mengungkapkan kepada pimpinan. Bentuk kepedulian pimpinan kepada karyawan dapat dilakukan melalui komunikasi langsung.”³⁹

Dari uraian wawancara di atas dapat dijelaskan secara singkat bahwa hambatan atau kendala yang dihadapi perusahaan dalam memberikan disiplin dan memotivasi kerja khususnya karyawan PT. Kampung Coklat, yaitu :

1. Dalam memberikan disiplin melalui surat peringatan kepada karyawan

Kendala dalam memberikan disiplin yang terjadi di perusahaan khususnya karyawan PT. Kampung Coklat adalah sumber daya manusianya. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Edi

³⁹ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 13.00-selesai

Purtanto selaku manager front office PT. Kampung Coklat dalam wawancara sebagai berikut :

“ Dalam memberikan disiplin karyawan khususnya yang anak muda. Jadi mbak yang agak sulit dikendalikan adalah hp juga, jadi kita pernah gak bisa nyetok secara full anak-anak gak boleh pegang hp karna kita beraktifitas juga menggunakan hp. Tapi yang kita sayangkan adalah kalau lagi main game ada beberapa karyawan juga yang seperti itu. Maka dari itu langkah pertama yang kami lakukan adalah menasehati karyawan tersebut jika karyawan tersebut istilahnya sudah tidak bisa dinasehati ya kita berikan surat peringatan 1,2,3. Jika surat sampai surat peringatan 3 masih tetap terpaksa karyawan tersebut harus out. ”⁴⁰

Adapun hambatan yang ada dan harus dihadapi di PT. Kampung Coklat yang sering terjadi yang dipaparkan oleh Bapak Mustakim Bagian SDM di PT. Kampung Coklat yaitu :

“Kendala yang sering terjadi dalam memberikan disiplin dan motivasi bagi karyawan yaitu ketika karyawan sering bermain hp pada saat bekerja, memang tidak semuanya tetapi ada beberapa karyawan yang seperti itu mbak. Kemudian pimpinan sulit menentukan alat motivasi yang tepat dan efektif karena setiap karyawan memiliki karakter yang tidak sama, sehingga keinginan karyawan yang satu dengan yang lain tidak sama. ”⁴¹

2. Pimpinan kesulitan menentukan alat motivasi yang tepat dan efektif

Kendala yang dihadapi selama ini oleh perusahaan yang dipaparkan oleh Bapak Edi Purtanto dalam wawancaranya yaitu :

“Setiap karyawan memiliki karakter yang tidak sama, sehingga keinginan karyawan yang satu dengan yang lain tidak sama. Karena biasanya karyawan itu malu untuk

⁴⁰ Ibid.,

⁴¹ Hasil wawancara dengan bapak Mustakim selaku Direktur SDM di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, 10.20 - selesai

mengungkapkan apa yang mereka inginkan, maka dari itu mbak kami juga harus melakukan pendekatan dan sering melakukan komunikasi kepada karyawan.”⁴²

Sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap karyawan melalui Direktur SDM dalam menyerapan keluhan, kritik, serta saran dari seluruh karyawan. Dalam wawancara dengan Edi Purtanto menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau ada keluhan setiap karyawan, karyawan pasti saya langsung suruh datang ke Bapak Mustakim selaku Direktur SDM di perusahaan., karena kami tidak mau ada surat, kalau bisa secara langsung mengapa memakai surat, dengan penyelesaian secara langsung tatap muka pasti masalah pun dapat cepat teratasi, kalau pakai surat terlalu bertele-tele mbak.”⁴³

Komunikasi yang di lakukan secara langsung antara Direktur SDM dengan karyawan. Dalam hal ini Direktur SDM mempunyai kesempatan secara langsung kepada karyawan untuk menyampaikan tentang visi, misi, dan tujuan perusahaan. Adanya komunikasi langsung yang di lakukan Direktur SDM, karyawan akan semakin mudah mengungkapkan keinginan dan keluhan yang diharapkan dari pekerjaanya, sehingga pimpinan akan mudah mengetahui kebutuhan dan keinginan dari masing-masing karyawan.

Untuk mengatasi kendala yang dihadapi, pimpinan perlu mengadakan evaluasi setiap satu bulan sekali terhadap kinerja karyawan.

⁴² Ibid.,

⁴³ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019 , pukul 13.20 - selesai

Berikut paparan dari Bapak Edi Purtanto selaku karyawan PT. Kampung

Coklat yaitu :

“evaluasi memang sangat diperlukan, kami mengadakan evaluasi setiap satu bulan sekali pada akhir bulan, yang pertama untuk mengetahui hasil kerja mereka, sehingga mereka termotivasi untuk berbuat yang lebih baik lagi, kedua memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mendiskusikan keinginan dan aspirasinya.”⁴⁴

Ungkapan serupa juga disampaikan oleh Mas Made selaku karyawan PT. Kampung Coklat sebagai berikut:

“iya mbak ada evaluasi setiap setiap satu bulan sekali pada akhir bulan, dengan adanya evaluasi setiap bulan kami bisa menyampaikan keinginan dan keluhan kami. Kemudian dengan adanya evaluasi membuat karyawan termotivasi untuk bekerja lebih baik lagi”⁴⁵

Pernyataan tersebut diperkuat oleh Ibu Umi salah satu karyawan PT.

Kampung Coklat sebagai Berikut :

“iya mbak ada evaluasi pada akhir bulan, dengan adanya evaluasi bisa meningkatkan kemampuan kerja karyawan, karyawan lebih termotivasi untuk menjadi lebih baik lagi.”⁴⁶

Untuk menentukan alat komunikasi yang tepat, pimpinan harus tau apa yang dibutuhkan dan di inginkan karyawan, dengan melakukan pendekatan dan pengamatan langsung terhadap cara kerja keryawannya. Untuk dapat mengetahui keinginan karyawan, pimpinan melakukan evaluasi dan berkomunikasi langsung dengan karyawan tentang kepuasan

⁴⁴ Ibid.,

⁴⁵ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 12.00-selesai

⁴⁶ Hasil wawancara dengan ibu Umi Khulsum selaku karyawan bagian Cleaning Service di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 3 April 2019, pukul 13.20 - selesai

terhadap kebijakan dalam bidang pelayanan. Perusahaan lebih mengutamakan sistem pelayanan yang baik.

3. Solusi Pada Hambatan atau Kendala yang Dihadapi PT. Kampung Coklat Dalam Memberikan Disiplin dan Motivasi Kerja

Dalam melakukan strategi peningkatan kinerja karyawan tentunya terdapat beberapa hambatan dan kendala yang harus dihadapi PT. Kampung Coklat mengenai anak muda yang baermain hp diatas berikut solusi pada hambatan dan kendala strategi peningkatan kinerja karyawan yang dipaparkan oleh Bapak Edi Purtanto selaku Manajer Front Office sebagai berikut :

“Menanggapi masalah hambatan dan kendala yang saya tadi bicarakan, maka solusinya untuk meningkatkan itu ada dua sisi negatif dan positif mbak. Sedangkan sisi positifnya kita menasehati terlebih dahulu supaya karyawan tidak melanggar peraturan perusahaan. Kalau sisi negatif kita berikan surat peringatan 1 sampai 3 jika karyawan sudah mendapatkan surat peringatan 3 maka akan mengeluarkan karyawan dari perusahaan.”⁴⁷

Pertanyaan ini juga disampaikan oleh Bapak Mustakim selaku SDM di PT. Kampung Coklat sebagai berikut :

“Solusinya untuk menghadapi karyawan yang seperti itu mbak Maka dari itu langkah pertama yang kami lakukan adalah menasehati karyawan tersebut jika karyawan tersebut istilahnya sudah tidak bisa dinasehati ya kita berikan surat peringatan 1,2,3. Jika surat sampai surat peringatan 3 masih tetap terpaksa karyawan tersebut harus out. Pimpinan sulit menentukan alat motivasi yang tepat dan efektif karena setiap karyawan memiliki karakter yang tidak sama, sehingga keinginan karyawan yang satu dengan yang lain tidak sama. Maka dari itu kami selalu berkomunikasi kepada karyawan apakah mengalami kesulitan dalam bekerja dan jika ada keluhan setiap karyawan pasti langsung saya suruh ngomong ke saya karena saya tidak mau ada surat, kalau

⁴⁷ Hasil wawancara dengan bapak Edi Purtanto selaku Manager Front Office di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, pukul 13.30 - selesai

bisa secara langsung mengapa memakai surat, dengan menyelesaikans secara langsung tatap muka pasti masalah pun dapat cepat teratasi."⁴⁸

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Mas Made selaku karyawan di PT. Kampung Coklat yaitu:

*"iya mbak dalam kedisiplinan disini sangat penting, akan ada hukuman bagi karyawan yang melanggar peraturan. misalkan waktu hari besar atau hari libur sekolah tidak masuk bekerja tanpa ijin dari kantor akan mendapatkan surat peringatan 1 mungkin boleh masuk, kemudian kalau surat peringatan 2 akan diliburkan selama 15 hari, dan kalau surat peringatan 3 sudah dikeluarkan dan jika karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja kami mempunyai kesempatan secara langsung untuk menyampaikan keluhan atau visi misi kepada pimpinan. Kemudian kami harus menghadapi pembeli itu karena memang mereka memiliki sifat yang berbeda, maka dari itu karyawan harus sabar, hati-hati dan teliti dalam bekerja dalam melayani wisatawan."*⁴⁹

Dapat ditarik kesimpulan bahwa solusi dari hambatan dan kendala tersebut maka yang harus diterapkan adalah pimpinan harus tau apa yang dibutuhkan dan diinginkan karyawan dengan cara melakukan pendekatan dan berkomunikasi langsung dengan karyawan tentang kepuasan terhadap kebijakan dalam bidang pelayanan, perusahaan lebih mengutamakan sistem pelayanan yang baik.

C. Analisis Data

1. Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Disiplin dan Motivasi Kerja di PT. Kampung Coklat

Setelah melakukan pengamatan dan penelitian di PT. Kampung Coklat mengenai strategi peningkatan kinerja karyawan yang pertama

⁴⁸ Hasil wawancara dengan bapak Mustakim selaku Direktur SDM di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 12 Februari 2019, 13.45 - selesai

⁴⁹ Hasil wawancara dengan Made selaku karyawan bagian Terapi Ikan di PT. Kampung Coklat di Jl. Banteng Blorok 18 Desa Plosorejo – Kademangan – Blitar tanggal 1 April 2019, pukul 13.00 - selesai

pentingnya memberikan disiplin kepada karyawan , dari disiplin itu bisa kita lihat bahwa disiplin adalah rasa sikap homat atau mental karyawan terhadap yang dibuat dan diterapkan pada perusahaan, dengan demikian apabila jika karyawan tidak mentaati atau melanggar peraturan yang dibuat dan diterapkan pada perusahaan, maka karyawan tersebut mempunyai sifat yang buruk, dan akan berdampak pada pencapaian tujuan perusahaan akan susah dicapai. Tetapi sebaliknya kalau semua karyawan taat pada peraturan atau bisa menegakkan disiplin, maka karyawan tersebut mempunyai sikap atau mental yang baik, dan hasilnya juga akan baik, dan akan mudah untuk mencapai tujuan perusahaan.

Yang kedua pentingnya motivasi untuk karyawan, menurut pendapat saya dengan adanya pemberian motivasi positif semangat kerja karyawan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima yang baik-baik saja. Pemberian motivasi negatif kepada karyawan dalam jangka waktu pendek akan meningkatkan karena mereka takut dihukum. Berdasarkan kedua motivasi tersebut haruslah seimbang, supaya dapat meningkatkan semangat kerja karyawan kedua memiliki fungsi yang sama dalam mendorong dan mempertahankan perilaku manusia. Dengan demikian kedisiplinan dan motivasi kerja sangat dibutuhkan untuk menunjang dan kelancaran semua aktivitas perusahaan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan cepat dan tepat.

2. Hambatan atau Kendala yang dihadapi PT. Kampung Coklat dalam Memberikan Disiplin dan Motivasi Kerja

Dalam melakukan strategi peningkatan kinerja karyawan melalui disiplin dan motivasi kerja juga terdapat hambatan dan kendala yang dialami oleh PT. Kampung Coklat, dimana PT. Kampung coklat harus mempunyai karyawan yang memiliki kedisiplinan dalam bekerja, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Edi Purtanto jika karyawan bermain hp saat bekerja maka akan dikenakan surat peringatan 1 sampai 3 , menunjukkan bahwa karyawan tersebut mempunyai sikap yang buruk terhadap disiplin kerja dan diperlukan adanya surat peringatan. Tetapi sebaliknya apabila karyawan mematuhi dan tidak melanggar peraturan tersebut maka menggambarkan suatu disiplin yang baik, dan akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

3. Solusi pada Hambatan atau Kendala yang dihadapi PT.Kampung Coklat dalam Memberikan Disiplin dan Motivasi Kerja

Dalam melakukan strategi peningkatan kinerja karyawan melalui disiplin dan motivasi kerja seperti diatas berikut solusi pada hambatan dan kendala yang dijelaskan oleh Bapak Mustakim dimana pemberian sanksi atau surat peringatan bagi karyawan yang melanggar peraturan, tujuan pemberian surat peringatan adalah agar karaywan yang melakukan kesalahan tersebut menyadari pelanggaran yang dilakukan itu akan

berdampak pada perusahaan yang tidak baik. Karena dengan mereka sudah pernah mendapat surat peringatan tersebut maka akan dijadikan bahan pertimbangan dalam penilaian kinerja yang akan datang.

Dalam memberikan sanksi kepada karyawan harus sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan oleh karyawan tersebut. Sebab sanksi itu ada yang berat dan ada yang ringan, dalam pemberian peringatan kepada karyawan harus sama atau adil dan tidak ada yang dibeda-bedakan dari tingkat karyawan yang paling bawah hingga karyawan yang paling tinggi, tua muda, pria, wanita, semua harus diperlakukan sama tidak ada yang dibeda-bedakan. Dengan tujuan agar semua karyawan itu tahu bahwa disiplin kerja itu untuk semua karyawan, dan akan diberlakukan dengan sanksi yang sama.