

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk sosial yang dalam kehidupan sehari-hari terlibat interaksi sosial dengan manusia yang lain. Hal ini terjadi pula dalam sebuah organisasi yang di dalamnya terdiri dari berbagai manusia atau individu yang memiliki perannya masing-masing, sehingga tidak mengherankan bahwa masalah dalam organisasi tersebut pasti akan timbul seiring berjalannya waktu sekaligus interaksi sosial di dalam organisasi. Hal ini membawa penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang suatu organisasi, khususnya peran dari organisasi. Penulis mengambil contoh salah satu organisasi Spa di Yogyakarta, yaitu Taman Sari Royal Heritage Spa Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yang terletak di dalam Hotel bintang lima Sheraton Mustika Yogyakarta serta Spa tersebut termasuk dalam kelompok Spa untuk kalangan menengah keatas. Di dalam Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta yang telah memiliki jumlah karyawan sebanyak 18 (delapan belas) karyawan terdiri dari 1 (satu) *Operational Manager* wanita, 2 (dua) *Reception* wanita, 1 (satu) General Administrasi sekaligus HRD (*Human Resource Development*) wanita, 1 (satu) *Sales and Marketing* pria, 8 (delapan) *Therapist* wanita termasuk 1 (satu) *Spa Supervisor* dan 3 (tiga) *Attendant* atau petugas harian pria serta 2 (dua) *Health Club Instructor* atau Instruktur *Fitness* pria ini, pasti memiliki masalah seputar kegiatan di dalam organisasi. Hal tersebut yang mendorong penulis untuk meneliti lebih jauh mengenai peran dari Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta.

Berdasarkan beberapa jurnal penelitian yang penulis temukan seiring penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini, salah satunya seperti jurnal penelitian tentang konflik dalam organisasi, disebutkan bahwa dalam proses interaksi antara suatu subsistem dengan subsistem lainnya tidak ada jaminan akan selalu terjadi kesesuaian atau kecocokan antara individu pelaksananya. Setiap saat ketegangan dapat saja muncul, baik antarindividu maupun antar kelompok dalam organisasi. Banyak faktor yang melatarbelakangi munculnya ketidakcocokan atau ketegangan, antara lain: sifat-sifat pribadi yang berbeda, perbedaan kepentingan, interaksi yang “buruk”, perbedaan nilai, dan peran organisasi yang tidak berjalan dengan seharusnya atau sebagaimana mestinya. Perbedaan-perbedaan

inilah yang akhirnya membawa organisasi ke dalam suasana konflik.¹ Dari salah satu kutipan jurnal penelitian yang berjudul “*Konflik Dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*”. Organisasi itu sendiri dalam pelaksanaannya pasti memiliki beberapa fungsi, diantaranya adanya perencanaan, pengaturan, pelaporan serta pengawasan. Perencanaan atau *planning* merupakan hal yang berkaitan dengan perencanaan dalam organisasi diantaranya rencana-rencana yang akan dicoba disusun oleh pengelola organisasi, seperti contoh rencana kerja atau kegiatan serta anggaran yang diperlukan dan teknis pelaksanaannya melalui rapat-rapat. Rapat-rapat tersebut dapat berupa rapat kerja pengurus organisasi yang membicarakan rencana-rencana kerja pengurus serta kegiatan anggota yang akan dilakukan dengan satu atau lebih target yang akan dicapai, kemudian rapat anggaran yang berguna untuk menentukan berapa jumlah anggaran yang diperlukan untuk mendukung kerja organisasi.

Pengaturan atau *organizing* merupakan kegiatan organisasi yang memperhatikan dan mewujudkan struktur organisasi yang mampu menunjukkan bagaimana hubungan atau interaksi antara organisasi, bagian, seksi yang satu dengan yang lain lalu *job description* atau pembagian tugas-tugas kerja yang jelas serta mampu menjelaskan tugas dari masing-masing karyawan kemudian bentuk koordinasi antar bagian dalam organisasi seperti rapat koordinasi antar bagian, rapat pimpinan antar organisasi serta penataan sekaligus pendataan arsip dan inventaris organisasi, harus diatur dan ditata dengan baik seperti surat masuk, surat keluar, laporan, proposal, data anggota, presensi, hasil rapat dan inventarisasi yang dimiliki.

Pelaporan atau *accounting* merupakan unsur wajib yang harus dilakukan untuk menunjukkan sikap dan rasa tanggung jawab dari pengurus organisasi kepada anggotanya ataupun kepada struktur yang berada di atasnya, contoh wujud kongkritnya antara lain *progress report* atau laporan pengembangan kegiatan serta laporan pertanggungjawaban kegiatan. Pengawasan atau *controlling* adalah melakukan pengawasan terhadap aktivitas organisasi ataupun realisasi kegiatan dan penggunaan anggaran.

Hal tersebut adalah fungsi atau peran umum dari sebuah organisasi, dalam hal ini penulis memfokuskan arah penelitian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini kepada peran organisasi sebagai motivator karyawan. Organisasi yang menjadi bahan penelitian adalah Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta. Peran organisasi yang peneliti maksud akan dilihat dari sistem penghargaan atau *reward* serta sistem pembagian

¹ Hakim, Abdul. *Konflik Dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik. Bandung: Universitas Padjadjaran. Hlm. 1.

kerja atau *job description*. Dalam keseluruhan pembahasan dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, akan dilakukan secara teoritis dengan menggunakan beberapa referensi yang tersedia. Untuk meneliti lebih lanjut, maka penulis akan melakukan pengamatan lebih dalam kepada Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta.

I.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil temuan di lapangan selama pelaksanaan kegiatan *internship* kemudian hasil penelitian oleh peneliti yang dilakukan lebih lanjut di dalam Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta, maka dengan ini fokus kajian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah:

- Bagaimana peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan dalam sistem penghargaan atau *reward*?
- Bagaimana peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan dalam sistem pembagian kerja atau *job description*?

I.3. Tujuan Penulisan Laporan Karya Tulis Ilmiah

Kegiatan penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang dilaksanakan pada Taman Sari Royal Heritage Spa Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa, bertujuan untuk:

- Untuk mengetahui peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan dalam sistem penghargaan atau *reward*.
- Untuk mengetahui peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan dalam sistem pembagian kerja atau *job description*.

I.4. Manfaat Penulisan Karya Tulis Ilmiah

Penulisan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini memberikan dua manfaat, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis. Secara akademis, penulisan laporan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini menambah pengetahuan bagi penulis mengenai masalah yang dihadapi organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta dalam menjalankan perannya sebagai organisasi. Manfaat kedua yakni, secara praktis penulisan laporan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini diharapkan dapat memberi sumbangan positif bagi organisasi ketika menghadapi masalah yang dialami.

I.5. Kerangka Konseptual

I.5.1. Definisi Peran Organisasi

Berikut ini adalah definisi organisasi yang telah dikutip dari berbagai nara sumber. Menurut *Joseph L. Massie* (1964) organisasi adalah struktur dan proses sekelompok orang yang bekerja sama yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, dan menetapkan hubungan-hubungan ke arah tujuan bersama.² Menurut *Louis A. Allen* (1958) organisasi sebagai proses menetapkan dan mengelompok-kelompokan pekerjaan yang akan dilakukan, merumuskan serta melimpahkan tanggung jawab dan wewenang, dan menyusun hubungan-hubungan dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.³ Organisasi sebagai suatu sistem terdiri dari komponen-komponen (subsistem) yang saling berkaitan atau saling tergantung (*interdependence*) satu sama lain dan dalam proses kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (*Kast dan Rosenzweigh*, 1974).

Organisasi pun memiliki atau mempunyai bentuk serta jenis yang beragam. Hal tersebut dilihat atau disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan lingkungan tempat organisasi itu berada. Menurut *Wheelen dan Hunger* (1990), bentuk-bentuk atau jenis-jenis organisasi secara umum diklasifikasikan atau dikelompokkan menjadi empat tipe,⁴ yaitu antara lain:

² *Op. Cit.*, hlm. 2.

³ *Ibid.*

⁴ Salusu. J. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta: Grasindo., 1996. hlm. 9.

1. Organisasi swasta yang mencari untung (*Privat-for-profit*)

Tipe organisasi ini tujuannya murni untuk mencari keuntungan materi untuk organisasi itu sendiri. Sebutan lainnya dari bentuk organisasi ini adalah organisasi bisnis atau dagang. Contohnya *waralaba* dan *franchise*. Mencari laba adalah kegiatan utama dari organisasi bisnis. Prinsip ekonomi seperti mengeluarkan biaya sekecil mungkin untuk memperoleh hasil yang besar merupakan titik tolak dari pelaksanaan kegiatan kerja.

2. Swasta Setengah Pemerintah (*Privat Quasi-Public*)

Organisasi yang dibentuk oleh pemerintah kemudian diberi wewenang monopoli dalam bisnis tertentu. Tipe organisasi ini masuk dalam kategori semi bisnis dan publik. Contoh dari organisasi yang masuk dalam kategori ini adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti Perusahaan Pertambangan Minyak Negara (PERTAMINA), Perusahaan Listrik Negara (PLN) Perusahaan Air Minum (PAM). Perusahaan itu diberi wewenang oleh negara untuk melakukan monopoli terhadap sumber daya alam untuk memenuhi hajat hidup masyarakat. Masyarakat tidak mendapat itu secara cuma-cuma, melainkan memperolehnya dengan membeli atau membayar.

3. Swasta Nonprofit (*Privat Nonprofit*)

Organisasi yang tidak mencari keuntungan secara materiil atau sering disebut *nirlaba*. Organisasi ini lahir dan bertahan hanya dilandasi oleh semangat dan kesadaran kolektif atas sebuah ideologi. Contoh dari tipe organisasi ini adalah organisasi keagamaan.

4. Organisasi Publik

Organisasi ini sering disebut juga sebagai organisasi pemerintahan yang bertugas memberi pelayanan kepada masyarakat. Tujuan dari organisasi publik adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia seperti yang diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945. Serangkaian tugas yang diemban oleh organisasi publik bukan didasari oleh motif mencari keuntungan berupa materi untuk memperkaya organisasi, melainkan organisasi pemerintahan ini ada sebagai sebuah bangunan dalam sistem

ketatanegaraan yang dibentuk untuk melayani kebutuhan warga negara. (J. Salusu, 1996).

Dalam tipe-tipe organisasi di atas, Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa masuk dalam kategori organisasi swasta yang mencari untung (*Privat-for-profit*), sebab orientasi kerja adalah untuk mencari keuntungan bagi organisasi itu sendiri. Jika dilihat menurut teori organisasi klasik, sebuah rasionalitas dan efisiensi serta keuntungan ekonomis adalah hal yang merupakan tujuan dari organisasi dan jika dilihat dari sudut pandang sosiologi organisasi, peran dari sebuah organisasi diantaranya adanya perencanaan yang merupakan sesuatu yang berkaitan dengan perencanaan dalam organisasi diantaranya rencana-rencana yang akan dicoba disusun oleh pengelola organisasi, yang kedua adalah pengaturan merupakan kegiatan organisasi yang memperhatikan dan mewujudkan struktur organisasi yang mampu menunjukkan bagaimana hubungan atau interaksi antara organisasi, bagian, seksi yang satu dengan yang lain lalu *job description* atau pembagian tugas-tugas kerja, kemudian yang ketiga adalah pelaporan merupakan hal yang harus dilakukan untuk menunjukkan sikap serta rasa tanggung jawab dari pengurus organisasi kepada anggotanya atau karyawannya termasuk kepada struktur yang berada di atasnya serta yang terakhir adalah pengawasan yaitu melakukan pengecekan terhadap aktivitas organisasi ataupun realisasi kegiatan dan penggunaan anggaran. Selanjutnya, terdapat beberapa konsep dasar yang antara lain terdiri dari tiga penekanan mengenai definisi organisasi, yaitu sebagai berikut:

1. Kumpulan individu

Dalam suatu organisasi pasti terdapat banyak aktor atau individu-individu yang berperan serta dalam menjalankan perannya masing-masing. Sebagai contoh, seorang *Manager* dalam suatu organisasi bertugas untuk mengatur kegiatan operasional atau kegiatan sehari-hari di dalam organisasi.

2. Proses atau sistem pembagian kerja

Suatu organisasi pasti memiliki tujuan utama dan demi mencapai tujuan utama tersebut, maka aktor-aktor di dalam organisasi memiliki perannya masing-masing atau pengelompokan jenis pekerjaan menurut kemampuan dari masing-masing aktor tersebut yang sekaligus memiliki tanggung jawab dan wewenang sesuai jenis pekerjaan serta jabatannya dalam organisasi. Dengan itu, para aktor atau individu-individu dapat bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi.

Sebagai contoh, seorang petugas kebersihan dalam lingkungan organisasi hanya bekerja membersihkan seluruh area di dalam organisasi dan bukan bertugas mengatur kegiatan operasional atau kegiatan sehari-hari di dalam organisasi seperti seorang *Manager*.

3. Sistem kerja dan sistem sosial

Di dalam suatu organisasi tentunya memiliki cara tersendiri dalam menjalankan semua kegiatannya sehari-hari, mulai dari kegiatan operasional atau kegiatan harian, antara lain seperti sistem kerja termasuk sistem pemberian gaji atau upah, sistem pemberian penghargaan atau *reward* serta sistem pengaturan jadwal atau jam masuk kerja karyawan bagian operasional yang masing-masing bekerja selama 8 (delapan) jam setiap harinya. Hal tersebut merupakan contoh sistem kerja yang dijalankan di dalam organisasi, sehingga dapat mempertemukan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain saat kegiatan operasional itu sedang berlangsung atau pada saat pergantian jam kerja akan ada pertukaran informasi antara karyawan yang akan habis jam kerjanya dengan karyawan yang akan memulai jam kerjanya. Informasi tersebut dapat berupa berita soal kejadian di dalam organisasi, salah satunya berupa catatan tentang pekerjaan yang belum terselesaikan karena tingkat kesulitan yang tinggi sehingga pada saat jam kerja berakhir pekerjaan tersebut belum selesai maka karyawan yang menggantikannya harus menyelanjutkannya kembali. Itu adalah salah satu sistem sosial yang terjadi di dalam suatu organisasi.

I.5.2. Definisi Motivator

Berikut ini adalah definisi motivasi yang telah dikutip dari berbagai nara sumber. Motivasi berasal dari bahasa latin yaitu *movere* yang artinya dorongan atau menggerakkan, sedangkan definisi lain tentang motivasi adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. Sedangkan motivasi kerja adalah sebuah aspek pada masing-masing individu atau karyawan yang telah bekerja di suatu organisasi yang akan selalu dipertahankan dan ditingkatkan. Motivasi memiliki peranan penting, sebab motivasi merupakan hal yang menyebabkan, menyalurkan dan mendukung perilaku individu sehingga memiliki atau mempunyai keinginan untuk bekerja dengan giat guna mencapai hasil yang maksimal. Tanpa adanya

motivasi dalam diri seorang individu, maka individu tersebut tidak akan mengalami peningkatan taraf hidup ke jenjang yang lebih baik.

Begitupun dalam kehidupan berorganisasi, motivasi organisasi atau organisasi yang berperan sebagai motivator karyawan-karyawannya sangat mutlak adanya. Motivasi organisasi adalah suatu keahlian yang dimiliki oleh sebuah organisasi dalam mengarahkan para karyawannya masing-masing agar mereka bekerja secara optimal, sehingga keinginan para karyawan dan tujuan atau target organisasi sekaligus tercapai. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, seorang karyawan akan termotivasi oleh kebutuhan yang dimilikinya. Pendapat ini sejalan dengan pendapat *Robbins* yang mengemukakan bahwa motivasi organisasi adalah kesediaan karyawan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan oleh kemampuan upaya tersebut dalam memenuhi beberapa kebutuhan karyawan.⁵ Dengan kata lain, organisasi berperan sebagai motivator karyawan yang memberikan dorongan kepada para karyawannya agar para karyawannya dapat bekerja sejalan dengan batasan yang diberikan guna mencapai tujuan organisasi secara optimal. Motivasi ini dapat pula dikatakan sebagai energi pendorong atau energi tambahan untuk membangkitkan dorongan dalam diri para karyawan.

Terkait dengan organisasi yang bertindak sebagai motivator karyawan, fungsi organisasi diantaranya adanya perencanaan, pengaturan, pelaporan serta pengawasan merupakan pengarahan dari organisasi kepada para karyawan agar dapat termotivasi sehingga dapat bekerja secara optimal dalam usaha mereka mencapai target organisasi. Selain motivasi dari karyawan itu sendiri, perhatian pihak organisasi harus ditujukan pada kondisi yang mampu menjaga, menumbuhkan serta mengarahkan motivasi kerja karyawan tersebut demi tercapainya tujuan organisasi. Seperti halnya Organisasi Taman Sari Royal Heritage Spa Yogyakarta yang harus mampu memberikan motivasi bagi karyawan-karyawan Spa seperti 2 (dua) *Reception* wanita, 8 (delapan) *Therapist* wanita termasuk 1 (satu) *Spa Supervisor* dan 3 (tiga) *Attendant* atau petugas harian pria kemudian 2 (dua) *Health Club Instructor* atau Instruktur *Fitness* pria serta mampu menjaga sekaligus mengarahkan motivasi kerja dari karyawan-karyawan Spa tersebut agar tujuan Organisasi Taman Sari Royal Heritage Spa dapat tercapai.

⁵ *Robbins, S.P. 1996. Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Jakarta: Prenhallindo.*

I.6. Metode Penelitian

I.6.1. Jenis Penelitian

Untuk jenis penelitian dalam Karya Tulis Ilmiah ini, peneliti menggunakan pendekatan teknik penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Menurut *Denzin* dan *Lincoln* menyatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena atau kejadian sosial yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan dimanfaatkannya untuk penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan atau observasi, dan pemanfaatan dokumen.⁶

Alasan peneliti menggunakan metode ini adalah: pertama, karena pertimbangan subjek penelitian yang diteliti sangat kompleks tentang aktivitas dengan sudut pandang sosiologi. Kedua, karena peneliti ingin menggali makna di balik fenomena yang terjadi. Ketiga, berhubung penulisan ini dengan metode kualitatif hanya dengan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode yang mendukung. Peneliti merasa metode ini layak untuk dipergunakan sebab salah satu hakikat dari penelitian kualitatif adalah untuk mengkaji sebuah fenomena atau sebuah kejadian sosial secara mendalam (*verstehen*) serta memberikan pemaknaan atau definisi atas kondisi yang terjadi.

I.6.2. Subjek Penelitian

Adapun subjek penelitian dalam Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah karyawan dari organisasi yaitu Taman Sari Royal Heritage Spa Yogyakarta. Peneliti melakukan beberapa wawancara dengan beberapa karyawan Organisasi Taman Sari Royal Heritage Spa Yogyakarta yang bekerja di bagian operasional antara lain seperti Spa *Therapist* yang bertugas memberikan pelayanan *treatment* atau pijat kepada tamu serta member Spa dan tamu yang datang dari luar Hotel Sheraton dan Spa *Attendant* yang bertugas menjaga kebersihan area Spa serta bertugas membelikan barang-barang untuk keperluan sehari-hari lalu *Health Club Instructor* yang bertugas untuk mendampingi member Spa dan tamu Hotel Sheraton dalam melakukan aktivitas *Fitness* di dalam area *Fitness Center*.

⁶ Moleong, Lexy. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007. hlm 5.

I.6.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama atau langkah yang paling penting dalam sebuah penelitian. Hal ini sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena tujuan dari sebuah penelitian dapat tercapai apabila cara untuk memperoleh atau mendapatkan data sesuai dengan subjek penelitian. Adapun teknik-teknik atau cara-cara pengumpulan data, sebagai berikut:

- Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data atau informasi dengan jalan mengamati langsung terhadap aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan masalah yang diangkat oleh penulis.⁷ Observasi yang dilakukan berkaitan dengan kegiatan kerja yang berlangsung di Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta. Dengan melakukan observasi, penulis menjadi tahu tentang proses yang terjadi dalam Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta.

- Wawancara

Sedangkan wawancara adalah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut sebagai *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*.⁸ Untuk itu Penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang pegawai untuk meminta keterangan yang berhubungan dengan temuan masalah yang dijumpai di lapangan. Dari kedua poin teknik pengumpulan data tersebut yakni melalui observasi dan wawancara adalah sumber data yang didapatkan secara langsung yaitu data primer.

Sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku yang berhubungan dengan penelitian ini dan dokumen-dokumen tertulis yang dimiliki oleh Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta.

⁷ Nasir Moh..*Metodologi Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia., 1999. hlm 243.

⁸ Husein Usman, Purnomo Setyadi Akbar. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: 2008. hlm 55.

I.6.4. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁹

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dengan menggunakan metode non statistik yaitu dengan analisis deskriptif secara kualitatif. Data yang diperoleh dari penelitian dilaporkan apa adanya, selanjutnya dianalisis dan dipaparkan secara deskriptif untuk mendapatkan gambaran fakta yang ada dan untuk menjawab pertanyaan pada rumusan masalah.

Menurut *Miles* dan *Huberman* menyatakan bahwa, analisis data kualitatif tentang mempergunakan kata-kata yang selalu disusun dalam sebuah teks yang diperluas atau dideskripsikan. Pada saat memberikan makna pada data yang dikumpulkan, maka penulis menganalisis dan menginterpretasikan data. Karena penelitian bersifat kualitatif, maka analisis data berlangsung mulai dari awal penelitian sampai penelitian berakhir yang dituangkan dalam laporan penelitian yang dilakukan secara simultan dan terus menerus. Selanjutnya interpretasi atau penafsiran data dilakukan dengan mengacu kepada rujukan teoritis yang berhubungan atau berkaitan dengan permasalahan penelitian.¹⁰

Tahap-tahap dalam analisis data dalam penelitian kualitatif (*Miles and Huberman*, 1985), antara lain:

- Reduksi data

Data yang diperoleh selama pelaksanaan kegiatan *internship* cukup banyak untuk itu pada tahap ini dilakukan pemilihan terhadap data-data yang dianggap pokok atau yang dibutuhkan.

- Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat. Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta., 2008. hlm. 335.

¹⁰ Iskandar, *Metode Penelitian Pendidikan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Yogyakarta:Gaung Persada Press, 2008. hlm 221.

- *Conclusions Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan analisis data yang telah *display* dalam bentuk naratif. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis data hasil wawancara dengan sejumlah informan.

I.7. Sistematika Penulisan Karya Tulis Ilmiah

Sistematika penulisan laporan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini adalah:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari 6 (enam) bagian, yaitu:

1. Latar belakang
2. Rumusan Masalah
3. Tujuan Penelitian
4. Manfaat Penelitian
5. Kerangka Konsep
6. Metode Penelitian

BAB II. DESKRIPSI ORGANISASI

Pada bab ini dijabarkan sejarah serta profil dari organisasi yang mencakup, visi, misi, tujuan dan struktur organisasi di dalam Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta.

BAB III. PEMBAHASAN DAN TEMUAN MASALAH

Pada bab ini penulis akan menjawab rumusan masalah yakni peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan. Pada Bab ini pula akan dilakukan analisis terhadap kondisi yang dialami Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta secara teoritis.

BAB IV. KESIMPULAN

Bab ini terdiri atas dua sub, yaitu kesimpulan dan saran. Penulis akan menyimpulkan secara garis besar masalah yang dialami, yaitu peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan dan memberi saran mengenai permasalahan peran Organisasi Taman Sari Royal Heritage (TSRH) Spa Yogyakarta sebagai motivator karyawan.

