

TUBUH BURUH SEBAGAI MEDIA
DISIPLIN TUBUH HOTELIER DI HOTEL SP YOGYAKARTA



Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Sinta Pangestu

21321053

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**TUBUH BURUH SEBAGAI MEDIA
DISIPLIN TUBUH HOTELIER DI HOTEL SP YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

SINTA PANGESTU
21321053

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk
diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal: 17 Maret 2025

Mengetahui
Dosen Pembimbing Skripsi



Holy Rafika Dhona. S.I.Kom., M.A.

NIDN 0512048302

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
TUBUH BURUH SEBAGAI MEDIA
DISIPLIN TUBUH HOTELIER DI HOTEL SP YOGYAKARTA

Disusun oleh:
SINTA PANGESTU
21321053

Telah Diuji dan disahkan oleh Dosen Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Pada Hari : Kamis

Tanggal : 10 April 2025

Dosen Penguji

Ketua : Holy Rafika Dhona, S.I.Kom., M.A.

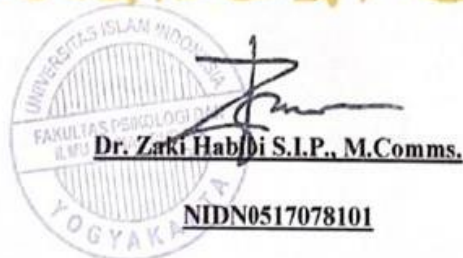
NIDN 0512048302

Anggota : Dr. Zaki Habibi, S.IP., M.Comms

NIDN 0517078101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu
Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia



PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Sinta Pangestu

Nomor Mahasiswa : 21321053

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini, saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 27 Februari 2025

Yang menyatakan,



Sinta Pangestu
21321053

MOTTO

*“Teruslah berusaha, hidup bukanlah kompetisi.
Setiap orang memiliki start dan finish nya masing-masing”*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya,
Kakak saya satu-satunya, dan orang-orang yang selalu
mendukung saya dalam kondisi apapun.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah, Tuhan yang senantiasa memberikan rahmat, taufik dan hidayah kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, sang penuntun umat dari zaman kegelapan sampai akhir zaman. Adapun maksud dari penulisan karya ilmiah ini adalah sebagai pelengkap pernyataan, guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Penelitian yang berjudul “Tubuh Buruh Sebagai Media: Disiplin Tubuh Hotelier di Hotel SP Yogyakarta” ini telah diselesaikan oleh penulis sebagai syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. Penulis menyadari bahwa selama proses pengerjaan penelitian ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, baik materi maupun non-materi. Hingga pada akhirnya semua dapat terlaksana dan selesai dengan baik. Oleh karena itu, perkenankan penulis menghaturkan ucapan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, yang sudah sangat amat mendukung penuh baik dari segi materi maupun nonmateri, sehingga penulis bisa mencapai babak akhir dalam perkuliahan. Doa yang orang tua penulis berikan tentunya menjadi alasan penulis sudah berada ditahap ini. Terima kasih untuk segala-galanya Ibu dan Bapak, semoga Ibu dan Bapak sehat selalu dan terus berada di sisi penulis.
2. Kakak penulis satu-satunya, Kresna Hariyadi, yang telah memberikan contoh baik untuk penulis, selalu mendukung keputusan yang penulis ambil, dan menjadi donator tambahan penulis ketika penulis menjalani kuliah.
3. Bapak Holy Rafika Dhona. S.I.Kom.,M.A. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini. Terima kasih atas segala bimbingan yang diberikan, berkatnya penulis dapat mengambil banyak pelajaran yang sebelumnya tidak terpikirkan akan penulis pelajari.
4. Pak Alfred, selaku *Human Resource Manager* Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis untuk melakukan penelitian di Hotel Santika

Premiere Yogyakarta, menjembatani penulis dengan seluruh informan penelitian penulis. Serta seluruh informan penelitian ini yaitu Pak Richard, Pak Wahyudi, Mbak Aisyah yang sudah membantu penulis memenuhi data yang dibutuhkan.

5. Segenap dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia, serta staf prodi yaitu Kak Raifan dan Mas Yudi yang banyak membantu penulis dalam segala urusan perkuliahan, memberikan banyak dukungan dan bimbingan bagi penulis, serta sudah menjadi selayaknya seorang teman saat penulis menjalani kuliah.
6. Untuk Gacoanpeepz, Salma dan Scaleh yang sudah penulis kenal sejak jaman SMA hingga saat ini, dua orang yang menjadi saksi atas kehidupan penulis selama kuliah, selalu menerima kekurangan penulis, menjadi pendengar yang baik bagi penulis, menemani penulis dalam keadaan apapun, menjadi orang pertama yang penulis cari ketika penulis sedang di masa terpuruk, dan menjadi sahabat sekaligus saudara bagi penulis serta keluarga penulis.
7. Sepupu perempuan terdekat yang sudah penulis anggap sebagai sahabat, Elsa. Seseorang yang juga menjadi saksi atas cerita perkuliahan penulis, seseorang yang selalu menjadi tempat bersandar penulis, selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan, dan menjadi satu-satunya keluarga inti penulis yang mengetahui banyak cerita tentang penulis.
8. Untuk Sahla, Cira, Vania, Alya, Danar, dan Hanif yang menjadi teman sekaligus sahabat penulis selama masa SMP dan SMA, dan banyak memberikan dukungan untuk penulis ketika mengerjakan tugas akhir ini.
9. Untuk sahabat yang hadir di masa perkuliahan penulis, Nasya dan Fikra yang menjadi saksi dari banyaknya cerita penulis selama kuliah, dan menjadi teman seperjuangan dari awal semester hingga saat ini, menjadi teman sefrekuensi, serta selalu mendukung dan memberikan apresiasi untuk penulis dalam pengerjaan tugas akhir ini.
10. Untuk Harun dan Jaro, teman terdekat penulis yang hadir di masa akhir perkuliahan ini, yang selalu mendukung serta menjadi saksi dari penulisan tugas akhir ini, dan menjadi pendengar yang baik bagi segala cerita yang penulis ceritakan.
11. Ayu, Alfi, Nadya, Fikri, Dhifan dan semua yang termasuk dalam bimbingan ini, yang sudah menjadi teman seperjuangan penulis sejak awal kelas Seminar Proposal hingga sudah di tahap Skripsi.

12. Untuk seluruh teman-teman Ilmu Komunikasi termasuk anggota Himakom, yang sudah menerima penulis sebagai teman baik dan mewarnai kehidupan perkuliahan penulis selama hampir empat tahun.
13. Dan yang terakhir, untuk diri penulis sendiri, Sinta Pangestu. Terima kasih sudah mampu bertahan dan bangkit untuk menghadapi segala situasi hingga bisa sampai pada titik ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah berkenan untuk membalas segala kebaikan dan keikhlasan semua pihak yang telah membantu. Penulis juga menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penulisan skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun dalam pengembangan di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pembaca. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 24 Februari 2025

Penulis

Sinta Pangestu

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
Abstrak	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka	8
1. Penelitian Terdahulu	8
2. Kerangka Teori	12
F. Framework Penelitian.....	21
G. Metodologi Penelitian	21
BAB II.....	27
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	27
A. Hotel Santika Premiere Yogyakarta	27
B. Filosofi.....	29

C. The Brand	29
D. Karyawan	31
E. Rencana Jangka Panjang	31
F. Visi dan Misi Perusahaan	32
G. Logo Perusahaan	32
H. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
I. Narasumber Penelitian.....	33
BAB III.....	35
TEMUAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Temuan	35
1. Tubuh Karyawan Sebagai Objek Disiplin.....	35
2. Praktik Pendisiplinan Agar Tubuh Tetap Patuh	59
B. Pembahasan	83
BAB IV	90
KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Framework</i> Penelitian	21
Gambar 2.1 Halaman Hotel Santika Premiere Yogyakarta.....	27
Gambar 2.2 Gerbang Masuk Hotel Santika Premiere Yogyakarta.....	28
Gambar 2.3 Logo Hotel Santika Premiere Yogyakarta	32
Gambar 3.1 Meeting Room Hotel Santika Premiere Yogyakarta	38
Gambar 3.2 Tipe kamar Hotel Santika Premiere Yogyakarta	40
Gambar 3.3 Executive Lounge Hotel Santika Premiere Yogyakarta	41

Abstrak

Dalam bisnis perhotelan yang terus berkembang, karyawan dituntut untuk selalu menjaga penampilan dan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) guna memastikan kualitas pelayanan yang optimal. Agar kinerja karyawan selalu konsisten maka organisasi harus selalu memperhatikan kedisiplinan setiap karyawan ketika mereka berada di dalam area hotel. Disiplin tubuh karyawan terbentuk melalui serangkaian tindakan yang menanamkan nilai ketaatan, kepatuhan, dan keteraturan dalam menjaga penampilan. Melalui disiplin ini, tubuh dilatih, diuji, dan dikoreksi secara terus-menerus hingga keterampilan, kecakatan, dan kesiapsiagaan menjadi mekanisme yang bekerja secara otomatis dalam diri tubuh itu sendiri. Penelitian ini disusun dengan tujuan mengetahui bagaimana relasi kuasa membentuk tubuh disiplin pada karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta, serta bagaimana wacana praktik pendisiplinan tersebut terbentuk agar tubuh karyawan tetap patuh. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis wacana milik Michel Foucault. Data dan informasi dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan kriteria narasumber laki-laki atau perempuan, merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang bertugas pada departemen *front office*, *human resource department*, *food and beverage*, dan *security*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai bentuk pendisiplinan diterapkan untuk memastikan bahwa setiap individu bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan. Peneliti melihat bahwasannya tubuh karyawan dijadikan objek disiplin atau media representasi atas kontrol kuasa yang terdapat pada institusi hotel, di mana dalam hotel memiliki peraturan mengenai penampilan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Disiplin, Disiplin Tubuh, Kontrol, Kekuasaan, Hotel, Karyawan.

Abstract

In the ever-evolving hospitality industry, employees are required to maintain their appearance and adhere to standard operating procedures (SOPs) to ensure optimal service quality. To maintain consistent employee performance, organizations must continuously enforce discipline among their staff within the hotel environment. Employee body discipline is formed through a series of actions that instill values of obedience, compliance, and order in maintaining appearance. Through this discipline, the body is continuously trained, tested, and corrected until skills, agility, and readiness become an automatic mechanism within the employees themselves. This study aims to understand how power relations shape disciplined bodies among employees at Hotel Santika Premiere Yogyakarta and how disciplinary practices are constructed to ensure employee compliance. This research employs a qualitative approach using Michel Foucault's discourse analysis. Data and information were collected through observation, interviews, and documentation. The research subjects consisted of male and female employees from the front office, human resource department, food and beverage, and security departments at Hotel Santika Premiere Yogyakarta. The findings reveal that various forms of discipline are implemented to ensure that each individual operates according to established SOPs. The study highlights that employee bodies serve as objects of discipline or representations of power control within the hotel institution, where regulations regarding employee appearance are strictly enforced.

Keywords: Discipline, Body Discipline, Control, Power, Hotel, Employees.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang biasa dikenal oleh masyarakat sebagai akomodasi penginapan, makanan dan minuman serta hal-hal yang ada hubungannya dengan kebutuhan tamu untuk menginap. Hotel juga merupakan bisnis yang dikelola oleh pemiliknya, yang menawarkan makanan dan minuman serta kamar tidur bagi pengunjung yang mampu membayar sesuai dengan layanan yang diterima tanpa perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011). Bisnis perhotelan dituntut untuk berlomba-lomba memperbaiki pelayanan jasanya dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan para konsumen pengguna jasa. Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, menimbulkan banyak bisnis perhotelan yang hadir di kota-kota besar maupun pulau-pulau di Indonesia.

Perkembangan industri perhotelan di Yogyakarta telah mengalami pertumbuhan yang pesat sejak zaman kolonial hingga saat ini. Pada masa penjajahan Belanda, Yogyakarta mulai dikenal sebagai tujuan wisata yang strategis, yang kemudian mendorong pembangunan hotel-hotel pertama dengan konsep Eropa untuk melayani para pejabat kolonial dan wisatawan asing (Pambudi & Hum, 2018). Seiring dengan meningkatnya kunjungan wisatawan, terutama setelah kemerdekaan Indonesia, pembangunan hotel di Yogyakarta mengalami percepatan. Namun, pesatnya pertumbuhan ini juga menimbulkan kekhawatiran terkait dampak lingkungan dan keseimbangan tata ruang kota. Melalui website resmi Database Perautran Walikota (Perwali) Kota Yogyakarta, Pemerintah Kota Yogyakarta memberlakukan moratorium penerbitan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) untuk hotel baru melalui Peraturan Wali Kota Yogyakarta Nomor 77 Tahun 2013, yang berlaku mulai 1 Januari 2014 hingga 31 Desember 2016. Moratorium ini kemudian diperpanjang hingga akhir 2018, dengan tujuan untuk mengendalikan laju pembangunan hotel dan menjaga kualitas lingkungan serta tata ruang kota.

Setelah moratorium berakhir, Pemerintah Kota Yogyakarta membuka kembali izin pembangunan hotel dengan ketentuan khusus. Berdasarkan Peraturan Wali Kota

Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2018, izin baru diberikan secara terbatas, khususnya untuk pembangunan hotel bintang empat dan lima, serta *guest house* atau *home stay*. Kebijakan ini mempertimbangkan keterbatasan lahan di kota dan kebutuhan akan akomodasi berkualitas tinggi untuk menunjang pariwisata. Proses perizinan melibatkan pengajuan IMB dengan persyaratan yang ketat, termasuk mencantumkan klasifikasi bintang hotel yang akan dibangun dan memastikan kesesuaian dengan rencana tata ruang wilayah (Setiawan & Yolanda, 2019). Langkah ini diambil dengan tujuan untuk memastikan bahwa pembangunan hotel sejalan dengan visi pembangunan berkelanjutan dan menjaga keseimbangan lingkungan di Yogyakarta.

Salah satu hotel yang berada di Yogyakarta yaitu Hotel Santika Premiere Jogja yang beralamatkan di Jl. Jend. Sudirman No.19, Cokrodiningratan, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233. Dalam mengembangkan bisnisnya, Hotel Santika Premiere Jogja memiliki beberapa departement yang berperan penting dalam meningkatkan operasionalnya. Di antaranya yaitu: Front Office Department, Housekeeping Department, Marketing Department, Food and Beverages Service Department, Food and Beverages Product Department, Accounting Department Engineering Department, Human Resources & Development (HRD) Department. Setiap karyawan hotel dituntut untuk selalu memperhatikan penampilan dan SOP (standar operasional prosedur) yang sudah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan hal itu, maka akan menentukan keberhasilan pada suatu hotel tersebut. Karena karyawan yang baik dapat dilihat dari kinerja yang baik pula. Agar kinerja karyawan selalu konsisten maka organisasi harus selalu memperhatikan kedisiplinan setiap karyawannya ketika berada didalam area hotel.

Dalam pendekatan materialist, tubuh individu dipahami sebagai entitas yang bukan hanya bersifat fisik, melainkan tubuh berkaitan dengan dinamika sosial dan ideologis. Konsep tubuh pada pendekatan materialist dianggap sebagai objek yang terhubung langsung dengan realitas material yang melingkupinya, seperti hubungan kerja, kontrol terhadap tenaga, dan penguasaan ruang (Rizki, 2021). Ruang adalah elemen yang berada di antara 'struktur dasar' (faktor produksi) dan struktur atas (ideologi, kebudayaan). Ruang yang telah dihasilkan berfungsi sebagai alat untuk berpikir dan bertindak, karena selain berfungsi sebagai alat produksi, ruang juga

berfungsi sebagai alat kontrol. Akibatnya, ruang tidak akan luput dari seseorang yang menggunakannya (Lefebvre, 1991).

Hotel sendiri merupakan ruang leisure yang terbentuk dalam masyarakat kapitalis. Masyarakat kapitalis merupakan model masyarakat yang ditentukan oleh besarnya modal atau uang yang dimiliki. Sebuah ruang, dalam studi geomedia, dapat mempengaruhi pola komunikasi yang ada dalam ruang tersebut. Dengan menggunakan studi geomedia, hotel yang awalnya hanya ruang fisik dapat menjadi ruang produksi sosial. Hotel secara fisik, memiliki banyak aktivitas dan interaksi sosial yang dimana menjadi terbentuknya ruang. Hotel, sebagai sebuah ruang produk masyarakat kapitalist, didominasi oleh aturan-aturan yang dipatuhi oleh subjek atau individu dalam hotel tersebut sehingga dapat menciptakan disiplin terhadap karyawan hotel tersebut.

Dalam perspektif kapitalisme modern, hotel di Yogyakarta dapat dilihat sebagai ruang yang berkembang sejalan dengan dinamika ekonomi pasar dan kebutuhan komodifikasi ruang. Yogyakarta sebagai salah satu kota wisata dan pendidikan, telah menjadi magnet bagi berbagai investasi yang berujung pada keuntungan. Hal ini dikarenakan hotel berfungsi sebagai instrument utama untuk memenuhi kebutuhan pariwisata, bisnis, dan akomodasi (Widianto, 2018). Ruang hotel tidak hanya memiliki fungsi sebagai tempat penginapan, melainkan juga menjadi arena pertukaran nilai-nilai kapitalisme melalui layanan, kemewahan, dan citra yang dikemas secara strategis untuk mempengaruhi preferensi konsumen. Dalam hal ini, hotel tidak berdiri sebagai entitas netral, melainkan merupakan hasil dari proses kapitalisasi ruang yang mengubah properti menjadi komoditas yang diperdagangkan demi keuntungan maksimal.

Lebih jauh, hotel juga menjadi bagian dari struktur ruang kapitalis yang menghubungkan elemen produksi dan konsumsi melalui kerja tenaga manusia, termasuk karyawan hotel atau hoteliers. Tubuh-tubuh para pekerja hotel tidak hanya diposisikan sebagai alat produksi tenaga kerja fisik, tetapi juga sebagai bagian dari media komunikasi yang mewakili citra perusahaan. hoteliers dilatih untuk menyesuaikan penampilan, gerak tubuh, dan perilaku mereka agar mencerminkan nilai-nilai layanan yang mengutamakan keramahan, profesionalisme, dan

eksklusivitas, yang dimana hal ini dimanfaatkan untuk menciptakan pengalaman yang sesuai dengan harapan konsumen (Sari, 2016). Dengan demikian, hotel menjadi ruang dimana relasi kuasa antara pemilik modal dan pekerja termanifestasi melalui praktik-praktik disiplin yang memastikan produktivitas dan kendali atas tubuh karyawan. Maka, dapat dikatakan bahwa tubuh individu menjadi instrumen yang mencerminkan relasi kuasa dalam masyarakat kapitalis.

Disiplin berasal dari kata *discipline* (inggris) yang memiliki banyak arti seperti tertib, mengendalikan tingkah laku, taat, kendali diri, penguasa diri, latihan membentuk, dan masih banyak lagi (Trio, 2019). Disiplin sering kali dibicarakan oleh para filsuf kontemporer, Michel Foucault merupakan salah satu yang paling sering berbicara tentang disiplin. Disiplin menurut Foucault (dalam Hardiyanta, 2022) merupakan suatu teknologi yang digunakan oleh kekuasaan untuk mengatur terjadinya *anomaly*. Kata *anomaly* sendiri Foucault gunakan untuk menggambarkan penyimpangan yang terjadi. Foucault juga berpendapat bahwa disiplin merupakan cara umum untuk menundukkan masyarakat. Fokus disiplin menurutnya ditujukan untuk mengawasi secara terus menerus seluruh komponen alamiah tubuh, seperti gerakan dan sikap yang bertujuan untuk menjadikan semua perilaku alami ini dapat dimanipulasi dan dilatih (submisif).

Pendapat tentang definisi disiplin tersebut secara tidak langsung merupakan hal yang didasari oleh tingkat kedisiplinan yang dapat menjelaskan suatu pekerjaan, baik personal dan tim dapat menyelesaikan sebagaimana hasil yang diharapkan sebelumnya. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kedisiplinan menandai sumber daya manusia yang efektif, yang berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja individu, kelompok kerja, dan organisasi. (Trio, 2019) dalam risetnya mengemukakan bahwa salah satu faktor untuk meningkatkan disiplin kerja karyawan ialah motivasi. Dengan memberikan motivasi kerja, tentunya akan meningkatkan kedisiplinan serta kinerja karyawannya. Riset lainnya juga menjelaskan tentang apa saja faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Seperti (Putri, 2020) dalam risetnya mengemukakan bahwa lingkungan kerja dan disiplin kerja sama sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik

didukung dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi akan menghasilkan kinerja karyawan yang baik pula.

Disiplin pada karyawan akan menciptakan berbagai macam perilaku karyawan. Pada riset (Sulistyawati, 2018) menemukan bahwa perilaku kewargaan organisasi atau *Organizational Citizenship Behavior* menjadi salah satu perilaku yang perlu dimiliki karyawan dalam bekerja. Perilaku tersebut merupakan bagian dari kedisiplinan karyawan perusahaan itu sendiri. (Darmawan et al., 2021) juga menemukan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh efikasi diri, karakteristik pekerjaan, serta perilaku kewargaan organisasi. Riset milik (Sibian & Ispas, 2021) menemukan bahwa *green employee behavior* (perilaku ramah lingkungan) dapat meningkatkan kinerja lingkungan karyawan. Dengan memiliki perilaku ini, karyawan akan lebih peka terhadap kondisi lingkungan sekitar perusahaan dan berusaha untuk tetap menjaga kebersihan lingkungan perusahaan.

Riset-riset sebelumnya telah banyak menjelaskan kedisiplinan pada karyawan yang berpengaruh terhadap kinerja dan perilaku karyawan khususnya dibagian perhotelan. Konsep disiplin yang dijelaskan dalam riset-riset tersebut hanya terfokuskan pada disiplin kerja karyawan serta perilaku-perilaku tertentu yang dialami oleh karyawan saat bekerja di hotel. Penelitian ini berusaha mengisi kekosongan pembahasan mengenai disiplin pada karyawan hotel, utamanya pada bagaimana relasi kuasa yang terdapat pada suatu institusi seperti hotel, membentuk tubuh disiplin terhadap karyawannya melalui praktik pendisiplinan. Dengan menerapkan konsep disiplin tubuh milik Michel Foucault, wacana pendisiplinan tersebut akan terurai secara mendalam dengan berbagai metode disiplin yang dijabarkan oleh Michel Foucault.

Michel Foucault sendiri menjelaskan bahwa disiplin tubuh merupakan teknik kuasa yang digunakan untuk mendisiplinkan tubuh dan membuatnya menjadi tubuh yang patuh dan berguna. Foucault juga menunjukkan bahwa terdapat empat metode disiplin untuk menjadikan tubuh yang patuh, yakni seni penyebaran ruang, kontrol aktivitas, strategi untuk menambah kegunaan waktu, dan kekuatan yang tersusun. Metode tersebut nantinya akan memperlihatkan, bagaimana tubuh dibentuk sedemikian rupa untuk menjadi tubuh yang disiplin. Selain itu, keberhasilan kuasa disiplin juga

mencakup pengawasan seluruh aspek tubuh seseorang seperti tingkah laku, kecerdasan, penampilan, dan bagaimana ia menjadi lebih berguna. Dengan penggunaan metode pengawasan yang meliputi pengawasan hierarkis, normalisasi, dan pengujian, hal ini dapat berupaya untuk membuat tubuh tetap patuh dan dapat dikendalikan.

Praktik dalam pendisiplinan tubuh ini berjalan cukup efektif di beberapa institusi tertutup yang memiliki aturan-aturan yang ketat seperti salah satunya hotel. Dalam konteks hotel, fenomena disiplin tubuh ini dapat dengan jelas terlihat dengan sebagaimana yang diketahui dalam lingkup hotel para karyawan diatur, diperintahkan, dan dibentuk sedemikian rupa dengan aturan-aturan yang ketat sehingga menjadikan para karyawan disiplin dalam menjalani rutinitas kesehariannya dalam bekerja di lingkup hotel. Hal ini dilakukan untuk memenuhi standar industri yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, penekanan pada disiplin menggambarkan bagaimana kekuasaan kapitalis bekerja melalui normalisasi dan regulasi tubuh yang menjadikannya media yang terus-menerus dikendalikan demi tujuan komersial.

Dengan begitu, Hotel Santika Premiere Jogja yang memiliki penginapan dengan bintang 4, serta Hotel Santika Premiere Jogja memiliki lokasi strategis di pusat kota Yogyakarta terlebih letak Hotel Santika Premiere Jogja berdekatan dengan Tugu Jogja, menjadikan pilihan utama para wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara dalam pemilihan akomodasi pengalaman menginap di jantung Kota Yogyakarta. Selain itu, menurut *hotel.or.id*, fasilitas dan pelayanan yang disajikan oleh Hotel Santika Premiere Jogja, dapat memuaskan para tamu yang datang. Maka dari itu, disiplin tubuh pada penampilan karyawan tentunya akan menjadi hal yang penting untuk dikaji lebih dalam. Terlebih, ketika memasuki wilayah hotel, penampilan dan raut wajah karyawan hotel lah yang menjadi kesan pertama para tamu yang datang. Selain itu, konsep disiplin tubuh milik Michel Foucault ini masih jarang ditemui di riset tentang perhotelan.

B. Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian

Disiplin tubuh karyawan merupakan suatu perihal yang diciptakan dan terbentuk melalui tahapan dari serangkaian tindakan yang menampilkan nilai-nilai

ketaatan, kepatuhan, keteraturan dan atau ketertiban dalam mempresentasikan penampilan. Melalui disiplin, tubuh dapat dilatih hingga menjadi tubuh yang terampil serta terus menerus diuji dan dikoreksi sehingga keterampilan, kecekatan, dan kesiapsediaan dapat menjadi mekanisme yang dengan sendirinya bekerja di dalam tubuh itu sendiri (Kharisma, 2019). Michel Foucault sendiri menjelaskan terdapat empat prosedur pengkondisian disiplin, yaitu seni penyebaran ruang, kontrol aktivitas, strategi untuk menambah kegunaan waktu, dan kekuatan yang tersusun. Selain keempat prosedur pengkondisian disiplin tersebut, Foucault juga menjelaskan bahwa terdapat metode pengawasan yang meliputi pengawasan hierarkis, normalisasi, dan pengujian. Dalam hal ini, disiplin tubuh karyawan Hotel Santika Premiere Jogja menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih dalam. Maka dari itu, yang menjadi fokus pada penelitian ini ialah bagaimana Hotel Santika Premiere Jogja menerapkan kedisiplinan pada karyawannya melalui konsep disiplin tubuh milik Michel Foucault.

Dari latar belakang diatas maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana relasi kuasa membentuk tubuh disiplin pada karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta melalui metode pendisiplinan Michel Foucault?
2. Bagaimana praktik pendisiplinan tersebut terbentuk agar tubuh karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta tetap patuh?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah dijabarkan, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana relasi kuasa membentuk tubuh disiplin pada karyawan Hotel Santika Premier Yogyakarta, serta bagaimana wacana praktik pendisiplinan tersebut terbentuk agar tubuh karyawan tetap patuh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berusaha memperluas studi tentang komunikasi dan pariwisata dengan tidak hanya mempertimbangkan perspektif spasial terkait penampilan pada

karyawan hotel, namun juga bagaimana disiplin tubuh dapat mempengaruhi individu untuk mendisiplinkan dirinya dalam mempresentasikan penampilan terutama pada karyawan hotel saat bekerja.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pembuatan kebijakan terkait pendisiplinan pada karyawan hotel.

E. Tinjauan Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Riset terdahulu digunakan untuk memperdalam pemahaman tentang materi yang dipelajari dan sebagai perbandingan untuk menemukan kekurangan dan kelebihan. Penelitian sebelumnya berguna untuk membantu sebagai referensi didalam penelitian ini. Salah satu penelitian yang memiliki topik serupa ialah penelitian yang telah dilakukan oleh Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali”. Penelitian ini dilakukan pada 5-6 September tahun 2018. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap organizational citizenship behavior (OCB) karyawan hotel bintang di Bali. Menurut penelitian ini, kepuasan kerja bisa memunculkan OCB. Hal ini terjadi dikarenakan karyawan yang puas lebih cenderung membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan mereka, membantu rekan kerja mereka, dan melakukan lebih banyak daripada yang diharapkan. Selain itu, karyawan yang puas juga cenderung lebih patuh saat mengerjakan tugas karena mereka ingin mengulang pengalaman yang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kepuasan kerja karyawan hotel berbintang di Bali dan komitmen organisasi berpengaruh satu sama lain. Hasil dari penelitian ini, yang dilakukan melalui penggunaan metodologi kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen karyawan secara parsial dan simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap perilaku kewargaan organisasi (*organizational citizenship behavior*).

Penelitian terdahulu lainnya juga membahas topik serupa. Penelitian dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru” ditulis oleh Trio Saputra pada 7 Maret 2019. Fokus penelitian ini adalah untuk menentukan bagaimana motivasi kerja memengaruhi disiplin kerja karyawan di Hotel Permai Pekanbaru. Penelitian ini menemukan bahwa motivasi kerja memainkan peran penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan karyawan dengan pekerjaan mereka. Jika motivasi kerja untuk pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) rendah, maka kinerja anggota organisasi dalam memberikan layanan profesional kepada pelanggan dapat pula terganggu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar dampak motivasi kerja terhadap disiplin kerja karyawan di Hotel Permai Pekanbaru. Metode analisis data kuantitatif merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam pendekatan ini, data primer dan sekunder digunakan untuk menganalisis, dan angka-angka dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden atau anggota karyawan. penelitian ini meunjukkan bahwa motivasi kerja karyawan berdampak positif pada disiplin kerja mereka dengan koefisien korelasi yang searah. Artinya, tingkat disiplin kerja seorang karyawan cenderung lebih tinggi jika mereka memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi. Sebaliknya, jika ada motivasi kerja yang lebih rendah, tingkat disiplin kerja cenderung lebih rendah. Oleh karena itu, pemimpin Hotel Permai dan perusahaan lainnya disarankan untuk terus memberikan motivasi kepada pekerja untuk meningkatkan disiplin kerja mereka.

Penelitian terdahulu selanjutnya masih memiliki topik yang serupa. Penelitian tersebut berjudul “Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan” yang ditulis oleh Sinta Herlini Putri pada 29 November 2020. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan dampak disiplin kerja terhadap karyawan di The Medalline Hotel Bengkulu dan mengevaluasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja mereka. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menilai secara parsial dan simultan bagaimana disiplin kerja dan kinerja karyawan, serta lingkungan kerja mereka, berpengaruh terhadap karyawan di The Medalline Hotel Bengkulu. Penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan diharapkan untuk bekerja sesuai dengan standar perusahaan karena kinerja yang

optimal membantu mencapai tujuan dan target perusahaan. Organisasi harus mempertimbangkan lingkungan kerja dimana karyawan bekerja karena lingkungan kerja ini dapat mempengaruhi kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas mereka dan tingkat disiplin kerja yang mereka tunjukkan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan data melalui penyebaran kuesioner dan teknik analisis data yaitu menggunakan uji regresi linier berganda. Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh populasi karyawan The Madeline Hotel Bengkulu yang berjumlah 40 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel disiplin kerja dan variabel lingkungan kerja sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di The Madeline Hotel Bengkulu. Namun, ditemukan data yang menunjukkan bahwa ketaatan pada standar kerja oleh sebagian karyawan The Madeline Hotel Bengkulu masih merupakan hal yang kurang dimiliki. Sebagai contoh, ada karyawan yang sering mengabaikan kewajiban mereka, seperti memenuhi permintaan tamu yang tertunda. Situasi ini menunjukkan bahwa pekerja mungkin tidak mematuhi standar kerja yang telah ditetapkan sepenuhnya. Selain itu, karena tidak adanya fasilitas kerja yang memadai, The Madeline Hotel Bengkulu dianggap memiliki lingkungan kerja yang buruk.

Penelitian terdahulu selanjutnya berjudul “Pengaruh Efikasi Diri, Karakteristik Pekerjaan dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto”. Penelitian ini ditulis oleh Akhmad Darmawan , Fatmah Bagis, Aprilia Tri Handani, dan Dwi Vina Rahmawati pada 2 November 2021. Salah satu masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pernyataan dari Departement *Humas Resource* (HRD) Java Hetitage Hotel Purwokerto bahwa beberapa karyawan masih tidak percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Selain itu, ada beberapa karyawan yang kurang teliti dalam menjalankan tugas mereka, dan beberapa karyawan lainnya seringkali melewati *deadline* pekerjaan mereka. Dengan demikian, peneliti menganggap penting untuk melakukan observasi dan analisis tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pekerja. Faktor-faktor tersebut meliputi efikasi diri, karakteristik pekerjaan, dan perilaku kewargaan organisasi.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak perilaku kewargaan organisasi, karakteristik pekerjaan, dan efikasi diri terhadap kinerja karyawan di Java Heritage Hotel Purwokerto. Penelitian ini melibatkan 126 karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto, yang diambil melalui sampling jenuh, serta analisis regresi berganda adalah pendekatan kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku kewargaan organisasi, efikasi diri, dan karakteristik pekerjaan berdampak positif dan signifikan pada kinerja karyawan di Java Heritage Hotel Purwokerto. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi, yang didefinisikan sebagai keyakinan mereka pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan tugas yang ditugaskan, dan memiliki kemampuan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi. Selain itu, kesesuaian karakteristik pekerjaan dengan keahlian pribadi juga membantu karyawan lebih baik. Pentingnya perilaku kewargaan organisasi juga disoroti untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan harmonis.

Penelitian terdahulu selanjutnya ditulis oleh Adina Raluca Sibian dan Ana Ispas dengan judul “An Approach to Applying the Ability-Motivation-Opportunity Theory to Identify the Driving Factors of Green Employee Behavior in the Hotel Industry”. Penelitian ini dilakukan pada 27 Februari tahun 2021. Penelitian ini memiliki fokus masalah dengan bagaimana perusahaan dalam meningkatkan kinerja lingkungannya. Dengan adanya perubahan iklim dan dampak buruk polusi lainnya, perusahaan harus mengeksplorasi konsekuensi dari praktik lingkungan yang dilakukan oleh pemangku kepentingan internal dengan memperhatikan perilaku lingkungan karyawan (*Employee Green Behavior*). Dengan begitu, tujuan dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi penerapan *ability-motivation-opportunity* (AMO) dan faktor yang mendorong karyawan hotel untuk menerapkan perilaku ramah lingkungan. Menurut penelitian ini, dalam industri perhotelan karyawan merupakan penghubung antara fasilitas akomodasi dan pelanggan dan dapat menjadi duta perilaku ramah lingkungan. Selain itu, ditemukan bahwa EGB (*Employee Green Behavior*) di industri perhotelan memiliki pengaruh penting terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas praktik

lingkungan di fasilitas akomodasi. Dapat dikatakan bahwa secara tidak langsung sikap pelanggan terhadap perlindungan lingkungan dapat dipengaruhi oleh perilaku ramah lingkungan yang dilakukan oleh para karyawan hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan wawancara semi terstruktur pada karyawan Hotel bintang tiga di Bras, Ov, Romania. Teori yang digunakan pada penelitian ini ialah teori *ability-motivation-opportunity* (AMO) yang dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang perilaku ramah lingkungan karyawan. Hasil penelitian menyatakan bahwa kurang dari separuh responden memiliki pemahaman yang cukup baik tentang konsep lingkungan dan hanya sepertiga dari populasi yang menyadari dampak berbahaya yang ditimbulkan oleh manusia, baik ditempat kerja maupun di lingkungan rumah. Selain itu, sebagian besar dari responden hanya mengetahui sedikit tentang langkah-langkah yang diterapkan oleh hotel untuk mengurangi konsumsi sumber daya, dengan motivasi ekstrinsik yang dominan. Meskipun manajemen hotel telah menciptakan peluang untuk mengurangi konsumsi sumber daya dengan menggantinya menggunakan peralatan khusus dan menerapkan teknologi dan prosedur ramah lingkungan, manajemen hotel gagal mengembangkan budaya organisasi ramah lingkungan. Sebagian besar pekerja menyadari beberapa tindakan yang diambil, tetapi mereka tidak melihat perusahaan berusaha mengurangi dampak lingkungan yang buruk. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inisiatif strategis memerlukan dukungan aktif dan partisipasi individu dari karyawan. Akibatnya, pendapat karyawan sangat penting dan dapat memberikan implikasi praktis bagi manajer hotel untuk mengembangkan metode yang tepat untuk mengukur seberapa terlibat karyawan mereka dalam praktik lingkungan.

2. Kerangka Teori

a. Disiplin Tubuh Michel Foucault

Foucault (1977) menjelaskan dalam bukunya "*Discipline and Punish*" bahwa penjara adalah tempat dimana orang direstrukturasikan dengan cara yang mirip dengan lingkungan klinis. Perkembangan jenis hukuman di penjara bergerak menuju pendekatan terapi individual yang mirip dengan pengaturan rumah sakit, dimana peraturan ketat dan rinci digunakan untuk mengontrol

perilaku individu. Foucault menemukan bahwa disiplin menjadi ciri khas utama dari sistem hukuman penjara, yang meniru model terapi klinis. Kontrol yang mirip dengan rumah sakit diterapkan didalam penjara dengan memaksakan aturan yang ketat terhadap semua aspek kehidupan narapidana, termasuk tindakan fisik sehari-hari dan kondisi mental mereka (Foucault, dalam Hardiyanta, 2022). Selain itu, Foucault mencatat bahwa teknik hukuman yang diciptakan di penjara telah menyebar ke institusi lain. Banyak institusi baru muncul pada akhir abad ke-17 dan awal abad ke-18 yang mengadopsi prosedur hukuman yang mirip dengan yang ditemukan di penjara.

Foucault menyatakan bahwa disiplin melibatkan penggunaan kehendak individu untuk mencapai suatu tujuan, bukan hanya ketaatan seperti budak. Disiplin dianggap sebagai alat yang memiliki kemampuan untuk menentukan apakah sesuatu berguna atau tidak tergantung pada situasinya. Menurut Foucault, disiplin adalah proses mengatur tubuh, baik melalui cara yang menyiksa maupun yang tidak. Foucault berpendapat bahwa penyiksaan masih ada dalam masyarakat kontemporer, meskipun dalam bentuk yang berbeda. Selain itu, Foucault menunjukkan bahwa disipliner sering menggunakan tubuh sebagai objek penyiksaan. Namun, metode pendisiplinan kontemporer lebih cenderung menghindari hukuman fisik yang jelas dan terlihat. Akibatnya, dalam proses pendisiplinan yang lebih baru, penyiksaan fisik dan penggunaan hukuman sebagai alat untuk meningkatkan otoritas semakin dihilangkan.

b. Metode Disiplin Untuk Menjadikan Tubuh-tubuh yang Patuh

Foucault menjelaskan terdapat 4 prosedur pengkondisian disiplin; distribusi ruang (seni penyebaran), kontrol aktivitas (*time-table*), strategi penambahan waktu, dan kekuatan yang tersusun.

- 1) **Distribusi ruang atau seni penyebaran.** Pada hal ini, individu-individu dikategorikan dalam ruang-ruang tertentu. Dalam pengkategorianya, institusi umum lebih condong mendesain ruang atas dasar pembagian analitik. Konsep ini serupa dengan pola pemisahan sel-sel yang diatur dalam pola *partitioning*. Setiap kelompok ruang wajib mempunyai komunitasnya sendiri. Melalui pendistribusian ruang, setiap individu dapat

dibagi menjadi beberapa kelompok disiplin tertentu secara akurat. Tiap institusi yang mengaplikasikan metode ini, Foucault menemukan adanya penggunaan konsep *presence* dan *absences* yang dimana individu yang dipisahkan dalam ruang-ruang tertentu akan diamati oleh pengamat yang terlindung dari kehadirannya oleh individu-individu yang amatinya. Seperti contoh pada praktik perhotelan, dimana kelompok-kelompok yang berkunjung ke hotel bukan hanya kelompok wisatawan yang menjadikan hotel sebagai ruang peristirahatan saat liburan, melainkan hotel juga dapat digunakan sebagai ruangan alternatif untuk mengadakan rapat pertemuan antara petinggi-petinggi. Selain itu, hotel juga dapat dikunjungi oleh sekelompok keluarga atau organisasi yang kerap mengadakan *gathering* atau perkumpulan dengan tujuan tertentu.

- 2) **Kontrol Aktivitas atau *Time-table*.** Foucault dalam bukunya menjelaskan bahwa dalam hal ini institusi mengatur kepatuhan sistem *time-table* atau jadwal waktu yang ketat terhadap aktivitas tiap individu. Dengan sistem *time-table* ini, jika seseorang tidak tepat waktu, maka orang itu akan menerima hukuman sesuai dengan yang telah ditentukan. Menurut Foucault, dengan metode *chronometric measurement* disiplin menuntut tubuh atau anatomi individu untuk melakukan aktivitas tertentu. Seperti yang diterapkan pada sistem perhotelan, pada *department food and beverage*, setiap karyawan yang memiliki tanggung jawab untuk menyajikan makanan harus menyiapkan makanan itu dalam waktu yang sudah ditentukan. Ketika makanan dibutuhkan untuk sarapan, maka karyawan yang bertanggung jawab mengurus sarapan para tamu harus menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan jam normal sarapan pada umumnya. Begitu pula dengan jam-jam makan lainnya, seperti makan siang dan makan malam. Selain itu metode *time-table* ini juga diterapkan pada institusi pariwisata, dimana pramugari dan pramugara diharuskan untuk memperagakan panduan aturan keselamatan penerbangan sebelum penerbangan dilakukan. Pada saat pintu pesawat sudah tertutup, pramugari dan pramugara kemudian memenuhi koridor pesawat dan mulai

memperagakan panduan keselamatan penerbangan dengan diiringi suara pemandu. Hal ini dilakukan setiap pesawat akan melakukan penerbangan ke tempat tujuan-tujuan tertentu. Sehingga pramugari dan pramugara setiap pintu pesawat sudah tertutup dan penumpang sudah duduk dikursinya masing-masing, akan langsung memperagakan panduan keselamatan penerbangan sebelum pesawat lepas landas. Menurut Foucault, pada metode *time-table* terdapat konstanta yang menerangkan bahwa yang paling baik dari gerak tubuh suatu individu merupakan dapat beraksi dengan efektif dan cepat dalam kondisi tertentu. Selain itu, tidak hanya sebatas relasi dengan gerakan tubuh melainkan juga antara tubuh dengan obyek tertentu. Lebih lanjut, metode ini memiliki kemampuan untuk dapat menghasilkan perilaku yang lebih baik sebagai hasil dari pertumbuhan pengetahuan dari individu-individu yang memiliki kekuatan menghukum untuk mengambil alih aktivitas mereka dengan cara yang berbeda.

- 3) **Strategi Penambahan Waktu.** Dalam pengadministrasian ini, Foucault menjelaskan bahwa tubuh dapat memiliki kemampuan yang lebih besar. Maka dari itu, tubuh harus secara konsisten menambah aktivitas dengan menambahkan waktu yang dilakukan. Kemudian, individu dapat mengatur penggunaan waktu dengan sendirinya baik dalam jangka waktu panjang atau jangka waktu pendek untuk memperoleh keuntungan. Pada hal ini disiplin juga digunakan untuk membagi individu secara berkelompok dalam level-level yang berbeda sesuai dengan tahap-tahap tertentu yang dapat dievaluasi evolusi kemajuannya. Model dengan rangkaian dan tahap-tahap tertentu ini memungkinkan disiplin untuk berfungsi sebagai pengontrol mikro terhadap individu. Pada bukunya, Foucault mengambil contoh salah satu institusi pendidikan tahun 1773 pada sekolah Gobelins. Sekolah tersebut membagi secara administratif siswanya kedalam empat kelas dengan tahapan menggambar yang berbeda. Kelas pertama ditujukan bagi siswa yang tidak cukup mahir menggambar, sehingga mereka diizinkan untuk menjiplak karya orang lain. Kelas kedua ditujukan untuk siswa yang sudah mahir menggambar, namun siswa-siswa tersebut diharuskan untuk

menghasilkan kembali karya orang lain dan hanya diperbolehkan dari melihat karya itu saja, bukan untuk menjiplak. Selanjutnya pada kelas yang ketiga ditujukan untuk siswa yang telah mencapai tingkat lebih tinggi dan digunakan untuk mewarnai karya mereka. Dari pembagian administratif ini, pada sekolah tersebut seseorang dituntun untuk mendapatkan keterampilan melalui latihan yang diberikan oleh seseorang yang lebih berpengalaman. Seseorang yang mendapatkan pelatihan tersebut, bekerja untuk sang pelatih. Sedangkan sang pelatih, memberikan seluruh pengetahuan kepada orang yang dilatih sebagai bentuk imbalan. Maka dari itu, sekolah dapat membandingkan dengan teliti setiap tahap dari empat pembagian tersebut, kemudian merekapitulasinya dan menilai setiap perkembangan individu. Sama halnya pada sistem perhotelan, dimana setiap karyawan memiliki jabatan yang berbeda-beda sesuai dengan yang sudah ditetapkan sebelumnya. Seperti pada level paling awal yaitu level pemagang, dimana karyawan yang statusnya masih menjadi pemagang tidak banyak memiliki pengalaman dan kekuasaan saat bekerja di hotel tersebut. Berbeda dengan level manager yang lebih banyak memiliki pengalaman serta kuasa dalam memberikan tugas kepada karyawan lainnya. Dan tingkat yang paling tinggi pada perhotelan *ialah general manager* yang bertugas sebagai penanggung jawab seluruh penyelenggara kegiatan hotel serta melakukan pengawasan terhadap performa kerja bawahannya. Maka dari itu, pada kasus perhotelan ini, tingkat kuasa paling tinggi (*General Manager*) dapat menuntun level terendah melalui serangkaian aktivitas pelatihan agar dapat memajukan karyawan serta melahirkan disiplin pada tubuh karyawannya. Menurut Foucault, latihan merupakan cara untuk memasukkan tugas-tugas ke dalam tubuh, yang secara terus menerus diulang dan berbedai tetapi selalu menghasilkan kemajuan.

- 4) **Kekuatan yang Tersusun.** Pada metode ini, individu menjadi berguna, karena setiap individu yang turut berkontribusi menjadi salah satu bagian-bagian dari mesin yang bekerja secara kompak. Disiplin mengharuskan tiap satuan individu berhubungan dengan komposisi-komposisi dan konfigurasi-

konfigurasi secara militeristik. Seperti pada tubuh anggota militer yang mempunyai unit-unit seperti resimen, seksi-seksi, divisi, dan battalion yang satu sama lain saling terhubung secara geometris dengan tujuan tertentu. Pada tingkat institusi ini, disiplin mengatur tubuh individu sebagai alat yang dapat berinteraksi dan berkolaborasi dengan tubuh individu lain untuk membentuk satu kekuatan. Foucault juga mengatakan bahwa salah satu tujuan dari pengawasan disiplin dalam metode ini terdapat pada pengaturan dan pengoreksian dimana antar seri atau kronologi tersebut terkoordinasi secara sesuai dan inetraktif untuk mencapai tingkat produktivitas yang optimal dan efisien. Lebih lanjut menurutnya, kode militer seperti sistem komando, dimobilisasi dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Seperti pada pembentukan tubuh prajurit yang harus segera menyesuaikan atau mengkoordinasikan tubuhnya dengan tubuh-tubuh lainnya saat tanda atau signal komando diberikan. Foucault melihat bahwa kehidupan sipil telah terbiasakan secara artifisial untuk menanggapi signal komando tersebut. Contoh lainnya dapat dilihat dari praktik perhotelan, dimana ketika general manager sudah menetapkan program atau kegiatan pada tanggal yang sudah ditentukan yang harus dilakukan oleh karyawan lainnya, maka karyawan-karyawan tersebut saling berkoordinasi dalam menjalankan program atau kegiatan tersebut agar program atau kegiatan itu berjalan sesuai rencana.

c. Sarana-sarana Pendisiplinan yang Baik

Disiplin dapat dikatakan seni latihan yang benar apabila memiliki fungsi utama melatih. Disiplin memiliki fungsi untuk melatih tubuh individu menjadi elemen yang patuh dan berguna. Disiplin juga tidak bermaksud untuk menjadikan semua elemen sebanding, tetapi justru mengkategorikannya, mengubah prosedurnya menjadi unit tunggal yang sesuai (Herdiyanta, 2022 hal 98). Keberhasilan atas kuasa disiplin ini berasal dari penggunaan sarana-sarana yang sederhana, yaitu melalui pengawasan hirarkis, normalisasi, dan gabungan dari keduanya dalam suatu prosedur yang disebut pengujian.

1. Pengawasan Hirarkis

Pelaksanaan disiplin bekerja dengan cara mengendalikan mekanisme pengawasan melalui teknik pemantauan yang tidak terlihat (*invisible*), yang dimana pihak yang dipantau tidak menyadari bahwa dirinya sedang diawasi. Disiplin menerapkan metode yang memungkinkannya melihat dampak kekuasaan yang dijalankan tanpa pernah terdeteksi oleh individu yang dikenai kuasa tersebut. Teknik pengawasan ini awal mulanya diimplementasikan melalui bangunan. Bangunan dirancang untuk mengawasi individu, dan membuatnya dapat diketahui dan menjadikannya patuh. Pengawasan melalui bangunan inilah yang dibayangkan oleh Ledoux ketika merancang Arc-et-Senans yang menggambarkan bangunan berbentuk lingkaran dengan bagian dalam yang terbuka, di mana pusat administratif terletak ditengah bangunan sebagai sumber dari semua perintah dan peraturan. Posisi ini dapat memungkinkan seorang pengawas untuk memantau semua individu dari satu titik sentral tanpa terhalang yang menjadikan pemantauan lebih menyeluruh dan efisien (Herdiyanta, 2022 hal 99).

Dalam pengaturan seperti ini, individu yang diawasi dikelompokkan menjadi bagian-bagian kecil untuk meningkatkan efektivitas pengawasan. Pemecahan kelompok kedalam unit-unit lebih kecil bertujuan agar setiap elemen lebih mudah dikendalikan, diatur, serta dimaksimalkan fungsinya. Pengawasan yang cermat dapat menciptakan sistem disiplin yang terintegrasi, yang secara otomatis menghasilkan keuntungan dalam hal efisiensi dan kegunaan dari mekanismenya sendiri (Herdiyanta, 2022 hal 100). Dengan demikian, disiplin menjadi sebuah kekuasaan yang anonym dan bekerja secara otomatis, melipatgandakan kontrol tanpa memerlukan keterlibatan langsung yang terus-menerus dari pelaku kuasa.

Fungsi pengawasan dalam disiplin dapat dianalogikan dengan mesin yang bekerja secara sistematis dan efektif. Struktur piramidal disiplin memungkinkan penyebaran individu kedalam jaringan pemantauan yang tetap dan konsisten. Dalam sistem ini, kuasa tidak lagi langsung menyerang tubuh secara fisik dengan hukuman yang brutal, tetapi bekerja secara halus

dan terselubung melalui kontrol fisik yang subtil (Herdiyanta, 2022 hal 101). Dengan demikian, disiplin menjadi alat kekuasaan yang menyatu dengan mekanisme pengawasan yang dapat menciptakan kepatuhan efektif dan berkelanjutan.

2. Normalisasi

Foucault (dalam Herdiyanta, 2022) menyoroti bahwa di dalam mekanisme disiplin terdapat konsep ‘hukuman kecil’ yang berfungsi sebagai sarana koreksi perilaku, khususnya untuk menanamkan kesadaran akan pelanggaran yang telah dilakukan. Hukuman disiplin ini tidak bertujuan menghukum secara langsung melalui kekerasan, tetapi lebih fokus pada pengendalian perilaku agar sesuai dengan standar tertentu yang sudah ditetapkan. Hukuman kecil tersebut menasar pada ketidaktepatan tindakan, seperti kesalahan dalam tugas atau pelanggaran aturan. Menurut Foucault, sistem disiplin lebih mendukung hukuman yang bersifat pelatihan, hal ini dikarenakan dapat membentuk kepatuhan melalui proses pembelajaran yang konsisten. Dalam sistem ini, terdapat dualitas antara ‘hukuman’ (*chatiments*) dan ‘penghargaan’ (*gratification*), yang bekerja untuk melatih dan memperbaiki perilaku suatu individu. Hukuman memberikan tekanan secara terus-menerus agar individu dapat menyesuaikan diri dengan norma yang diharapkan, mematuhi hierarki, serta memperhatikan kewajiban dalam proses belajar dan latihan yang pada akhirnya dapat membentuk perilaku sesuai dengan tuntutan disiplin.

Lebih lanjut, Foucault menyatakan bahwa proses normalisasi merupakan hukuman disiplin yang dimana pengendalian perilaku tidak dilakukan berdasarkan perbedaan individu, melainkan dengan menetapkan kategori tertentu seperti kemampuan, keterampilan, atau tingkat kepatuhan. Normalisasi seperti pemantauan merupakan mekanisme kuasa yang menciptakan keseragaman perilaku. Namun, proses ini juga bersifat mengindividualisasi dengan menetapkan tingkatan, spesialisasi, atau kemampuan yang berguna dalam struktur sosial. Normalisasi mengubah perbedaan menjadi alat yang dapat dimanfaatkan, mencocokkan individu

satu dengan yang lain, serta menentukan peran mereka dalam sistem yang lebih besar (Herdiyanta, 2022 hal 104). Melalui mekanisme ini, disiplin tidak hanya berfungsi sebagai pengoreksi perilaku yang menyimpang, melainkan juga memperhalus dominasi dengan membentuk individu sesuai norma yang diatur oleh kekuasaan.

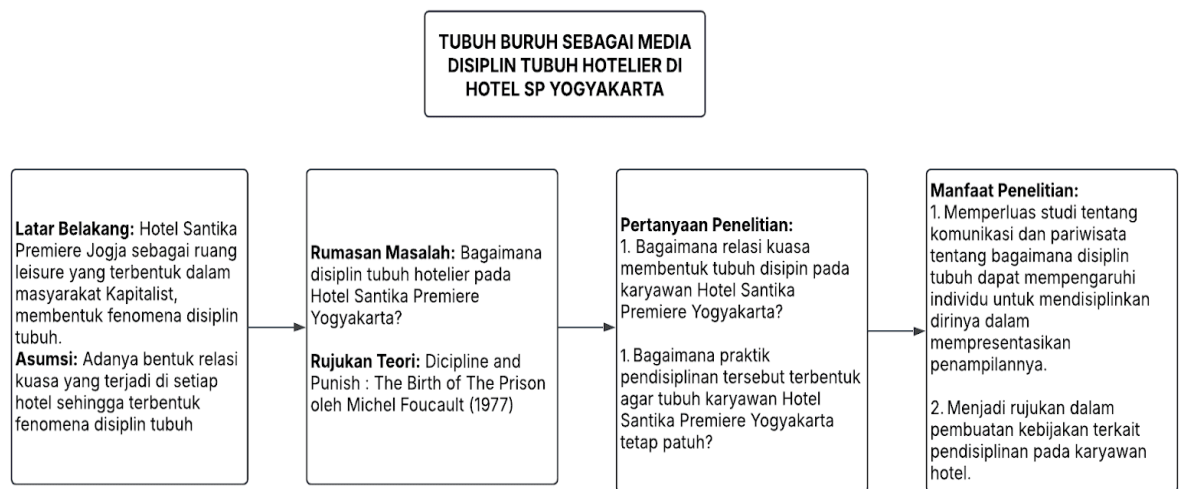
3. Pengujian (l'examen)

Konsep pengujian (l'examen) yang dikemukakan oleh Foucault dalam (Herdiyanta, 2022) merupakan sebuah gabungan dalam praktik pengawasan hirarkis dan proses normalisasi. Konsep pengujian berfungsi sebagai alat pemantauan yang bersifat 'normatif', di mana individu yang diawasi diklasifikasikan, dinilai mutunya, dan dikenakan hukuman berdasarkan standar tertentu. Fungsi utama dari konsep pengujian ialah menjadikan individu 'terlihat', sehingga mereka dapat dimasukkan kedalam sistem dokumentasi yang menyimpan semua informasi tentang perilaku dan status mereka. Dengan demikian, konsep pengujian mengubah cara kerja pengawasan dari sekedar tontonan menjadi suatu pelaksanaan kekuasaan yang terstruktur, yang dimana setiap tindakan dan karakter individu diukur, dicatat, dan dianalisis secara sistematis. Proses ini menjadikan individu tidak hanya sebagai subjek yang sedang diawasi, tetapi juga sebagai kasus studi yang terdokumentasi dalam tiap catatan resmi, yang memungkinkan adanya pengendalian dan evaluasi yang berkelanjutan.

Melalui konsep pengujian, kedalaman identitas dan personalitas individu (yang sebelumnya dianggap sebagai bagian dari ranah privat) diungkapkan dan dimasukkan ke dalam 'ruang kontrol' dan 'dokumentasi'. Setiap individu menjadi subjek yang diukur, dibandingkan, dilatih, diklasifikasikan, dan pada akhirnya dinormalisasikan sesuai dengan standar disiplin yang berlaku. Semua data ini nantinya disimpan dalam bentuk *file* atau catatan yang memberikan gambaran terperinci tentang individu seseorang. Dalam rezim disiplin, proses pencatatan ini membalik batasan antara wilayah pribadi dan publik yang menjadikan privasi individu sebagai bagian dari relasi kekuasaan. Konsep pengujian, dengan kombinasi

pengawasan hirarkis dan normalisasi, menjadi inti dari prosedur disiplin, di mana individu sekaligus menjadi akibat dan objek dari kekuasaan serta pengetahuan (Herdiyanta, 2022 hal 109). Dengan demikian, konsep pengujian menciptakan siklus kekuasaan yang saling memperkuat, di mana pengawasan menghasilkan informasi yang kemudian digunakan untuk memperluas dan memperkuat kontrol terhadap individu dalam masyarakat.

F. Framework Penelitian



Gambar 1. 1 *Framework* Penelitian

G. Metodologi Penelitian

1. Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian, menurut Kuhn (dalam Morissan, 2019), adalah serangkaian keyakinan dan persetujuan yang dimiliki para ilmuwan tentang cara mereka memahami dan menangani berbagai masalah. Paradigma, menurut gagasan ini, adalah suatu sistem keyakinan atau teori yang mengarahkan tindakan atau praktik kita. Sistem keyakinan ini terdiri dari pola-pola pemikiran yang mengarahkan kita untuk melakukan apa yang sebenarnya kita lakukan. Menurut Ghuba (dalam Morissan, 2019), ontologi (pemahaman tentang realitas), epistimologi (cara individu memperoleh pengetahuan), dan metodologi adalah tiga elemen yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi atau memahami

paradigm. Ketiga komponen ini disebut asumsi filosofis, yang berfungsi untuk membangun perspektif yang luas tentang pengetahuan (Morissan, 2019, hal. 40).

Dalam suatu paradigma terdapat paradigma kritis, yang dimana paradigma kritis memberikan penjelasan tentang hubungan antara konsep dan ideologi. Pengetahuan tidak akan bebas nilai dikarenakan akan selalu ada bias. Paradigma kritis digunakan sebagai dasar penelitian ini. Paradigma kritis mengungkapkan bahwa kekuasaan dan hak istimewa suatu kelompok serta penindasan kelompok tertentu terhadap kelompok lain berasal dari jenis komunikasi yang ada di masyarakat (Morissan, 2019, hal. 71). Dengan begitu, paradigma kritis sesuai untuk menemukan makna dari suatu peristiwa atau kegiatan pada penerapan konsep disiplin tubuh Michel Foucault di Hotel Santika Premiere Jogja.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut (Creswell, 2012), penelitian kualitatif merupakan serangkaian metode yang digunakan untuk mempelajari dan memahami apa yang dihasilkan dari beberapa individu atau sekelompok orang. Sedangkan menurut (Prastowo, 2012), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menggambarkan objek yang akan diteliti secara menyeluruh. Menurut Boghan dan Taylor, penelitian kualitatif juga melibatkan proses pembuatan data deskriptif, seperti kata-kata tertulis atau lisan dari individu (informan) yang diamati (Prastowo, 2012 : 22). Creswell menambahkan bahwa penelitian kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang prosedur penelitian yang mencakup langkah-langkah penting seperti mengajukan pertanyaan yang relevan dan berkaitan dengan masalah penelitian, mengumpulkan data yang relevan dari peserta, dan menafsirkan informasi yang dikumpulkan (Creswell, 2012: 5).

Jenis pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini ialah analisis wacana. Dari sudut pandang sosiologis, wacana sendiri didefinisikan sebagai tindakan apapun yang dilakukan individu yang memberikan makna terhadap realitas maka wacana dapat dijumpai dalam berbagai bentuk tindakan sosial seperti tarian, upacara atau ritual, musik, mitos, tradisi kuliner, hingga kontrak kerja yang keseluruhannya dapat dianalisis secara diskursif (Morissan, 2019, hal. 200).

Analisis wacana yang akan digunakan pada penelitian ini adalah analisis wacana Michel Foucault. Dalam analisis wacana Foucault, terdapat tiga elemen penting yaitu analisis statement/wacana, sejarah, dan analisis kuasa. Analisis wacana Foucault tidak terus menganalisis hal-hal seperti tekstual-linguistik, namun juga hal yang non-teks seperti arsitektur, event komunikasi, dan lain-lain. Lebih lanjut, wacana menurut Foucault merupakan aturan yang terdapat pada sejumlah statement (Dhona, 2020). Sedangkan analisis sejarah, Foucault (dalam Dhona, 2020) menjelaskan bahwa sejarah tidak hanya digunakan sebagai alat untuk memahami peristiwa masa lampau, melainkan memahami bagaimana peristiwa lampau dibentuk oleh aturan-aturan statement. Dan analisis kuasa pada artikel milik (Dhona, 2020), Foucault menjelaskan kuasa adalah milik pengendali ideologi/hegemoni. Lebih jauh analisis kuasa Foucault fokus pada bagaimana produksi pengetahuan dan produksi wacana.

Analisis wacana dipilih pada penelitian ini dengan tujuan agar dapat mengkaji bagaimana hubungan antara komunikasi teks dan lisan dan hubungan dengan masyarakat dan perubahan sosial yang terjadi melalui metode milik Michel Foucault pada Hotel Santika Premiere Jogja.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data sangat penting karena sangat memengaruhi hasil penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan bahan, keterangan, fakta, dan informasi yang relevan (Suwandi, 2008: 93). Observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini

a. Observasi

Observasi merupakan kegiatan yang dijalankan oleh peneliti yang secara langsung terjun ke lapangan untuk mencermati tindakan-tindakan serta aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Peneliti akan menulis hal-hal penting dengan baik secara sistematis maupun semi sistematis aktivitas-aktivitas yang terjadi di dalam lokasi penelitian. Peneliti juga akan melakukan pengamatan terhadap penampilan pada karyawan di Hotel Santika Premiere Jogja, serta bagaimana mereka bersikap saat berada di

wilayah Hotel. Peneliti mungkin saja terlibat langsung dalam kegiatan sebagai non partisipan maupun sebagai partisipan utuh.

b. Wawancara

Wawancara juga merupakan salah satu metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi atau data tentang suatu masalah atau peristiwa. Wawancara juga didefinisikan sebagai percakapan yang memiliki tujuan tertentu, berupa pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi atau data mengenai suatu masalah atau peristiwa yang dilakukan antara dua pihak: pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yang memberikan jawaban atau informasi (Moleong, 2000:135). Teknik yang dilakukan dalam wawancara pada penelitian ini ialah wawancara terstruktur. Istilah wawancara terstruktur ini mengacu pada pendekatan dimana pewawancara menerapkan sendiri masalah dan pertanyaan yang akan diajukan, dengan tujuan menemukan jawaban hipotesis. Oleh karena itu, pertanyaan disusun dengan cermat dan diajukan secara identik untuk setiap subjek (Burhan Bungin, 2003:156). Wawancara dilakukan kepada informan yang merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Jogja.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah dilakukan atau berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, atau karya seseorang (Creswell, 2012:269). Dokumentasi dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan data pendukung dan penguat yang dibutuhkan analisis ilmiah. Dokumentasi dapat berupa buku, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, rekaman suara, dan dokumen lainnya (Riduwan, 2009). Dalam penelitian ini, peneliti akan mendokumentasikan kegiatan-kegiatan objek penelitian yang dapat mendukung tujuan penelitian. Jenis dokumen yang dikumpulkan dipilih sesuai dengan tujuan dan fokus penelitian.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan digunakan. Analisis data dilakukan karena memiliki tujuan agar informasi yang ditampung akan menjadi jelas dan eksplisit. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif model interaktif. Seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga elemen utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1992:16).

a. Reduksi data

Reduksi data adalah proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengubah data mentah yang dikumpulkan dari catatan lapangan peneliti. Secara singkat, reduksi data adalah analisis yang memperbaiki, mengarahkan, menggolongkan, dan menghilangkan kesimpulan yang tidak relevan atau tidak diperlukan (Miles & Huberman, 1992:16). Dalam penelitian kualitatif, istilah “reduksi data” dan “pengelolaan data” dapat dikatakan memiliki makna yang serupa (mulai dari editing, koding, sampai tabulasi data). Ia mencakup proses menggabungkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin dan memilah-milahkannya kedalam ide atau topik tertentu (Burhan Bungin 2003:70).

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mendeskripsikan sekumpulan data yang diorganisir untuk mencapai kesimpulan. Peneliti nantinya akan membuat data yang kompleks atau rumit menjadi lebih mudah untuk dipahami. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari wawancara dengan informan dan data sekunder (Miles & Huberman, 1992:17-18).

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan langkah akhir dalam pembuatan laporan. Penarikan kesimpulan merupakan usaha untuk memahami atau mencari makna, keteraturan pola-pola penjelasan, alur sebab akibat atau proporsisi. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengambil kesimpulan umum berdasarkan data yang telah disajikan sebelumnya.

Kesimpulan ini diraih dengan menganalisis data menggunakan teori yang relevan. Validitas kesimpulan tersebut nantinya akan diuji untuk memastikan kebenaran, kekokohan, dan kesesuaian makna yang muncul dari data (Miles & Huberman, 1992:19).

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan secara umum tentang deskripsi objek penelitian “Disiplin Tubuh Hotelier Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta”. Objek utama pada penelitian ini ialah Hotel Santika Premiere Yogyakarta. Selanjutnya, peneliti juga akan menjabarkan gambaran umum lokasi penelitian serta kriteria informan yang akan membantu peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan.

A. Hotel Santika Premiere Yogyakarta



Gambar 2.1 Halaman Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; <https://www.mysantika.com/indonesia/jogja/hotel-santika-premiere-jogja>)

1. Sejarah Hotel Santika Premiere

Sejarah Santika Indonesia Hotels & Resorts bermula ketika Kompas-Gramedia Group, yang merupakan salah satu perusahaan media terbesar di Indonesia, memperluas portofolio bisnis ke sektor perhotelan di tahun 1981. PT Grahawita Santika didirikan sebagai perusahaan yang bertanggung jawab atas kepemilikan dan pengelola Santika Indonesia *Hotels & Resorts*. Hotel pertama yang mulai beroperasi ialah Hotel Santika Bandung. Setelah itu, perusahaan ini terus memperluas bisnis perhotelannya ke berbagai kota yang letaknya strategis di Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Semarang, Cirebon, Surabaya, Yogyakarta, Pontianak, Kuta dan

Seminyak Bali, Manado, Makassar dan kota-kota lainnya. Pada tahun 2006, PT Grahawita Santika berhasil mengukuhkan posisinya di industri perhotelan dan mendapat pengakuan serta dengan segmen pasar tersendiri. Dengan menggabungkan unsur tradisi lokal dan sentuhan alami, PT Grahawita Santika berupaya menyediakan berbagai pilihan akomodasi yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan target pasarnya. Portofolio mereka terdiri dari The Royal Collection, property villa-villa mewah mengutamakan layanan pribadi (*personal service*). Selanjutnya, mereka meluncurkan The ANVAYA, *brand* hotel terbaru untuk segmen hotel bintang 5, Hotel Santika Premiere untuk segmen hotel bintang 4, Hotel Santika untuk segmen hotel bintang 3, serta Amaris Hotel yang merupakan hotel bintang 2 yang memiliki konsep *smart hotel*.



Gambar 2.2 Gerbang Masuk Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; hasil dokumentasi pribadi)

Santika Indonesia Hotels & Resorts yang berdiri pada tahun 1981 dan dikelola oleh PT Grahawita Santika, mengawali bisnis ini dengan membeli, membangun, serta merenovasi hotel-hotel yang tergabung dalam jaringan santika. Sebagai pengelola utama dari hotel-hotel santika yang tersebar di seluruh Indonesia, PT Grahawita Santika menawarkan alternatif akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan perjalanan para pelaku bisnis maupun rekreasi. Santika Indonesia Hotels & Resorts menghadirkan pelayanan dengan ciri khas keramahan Indonesia.

Setiap hotel tentunya menawarkan pengalaman yang diperkaya dengan tradisi setempat dan nuansa alami, baik dari fasilitas maupun akomodasinya. Kegiatan bisnis para pelanggan akan terasa semakin lengkap dengan adanya koneksi WiFi eksklusif di setiap kamar dan ruangan. Santika Indonesia Hotels & Resorts juga menyediakan pusat bisnis dengan fasilitas ruangan-ruangan yang didalamnya dilengkapi dengan peralatan berteknologi modern dan area *lounge*. Kenyamanan menjadi prioritas utama hotel guna mendukung pencapaian tujuan bisnis pelanggan. Terverifikasi oleh standar internasional ISO 9001/2008, Santika Indonesia Hotels & Resorts memberikan kenyamanan, layanan, dan keamanan terbaik.

B. Filosofi

Santika Indonesia Hotels & Resorts menghadirkan sentuhan keramahan khas Indonesia yang direalisasikan melalui sikap dan perilaku layanan hotel yang berstandar tinggi. Sebagai acuan dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, Santika Indonesia Hotels & Resorts menyediakan fasilitas dan layanan kelas atas yang dipadukan dengan akses-akses yang mudah menuju ke berbagai destinasi utama, seperti bandara, tempat rekreasi, serta pusat komersial dan budaya. Berpedoman pada visi untuk menjadikan perusahaan sebagai jaringan hotel pilihan utama, Santika Indonesia Hotels & Resorts terus berupaya untuk meningkatkan nilai lebih bagi seluruh pemangku kepentingan dengan memadukan profesionalisme berkualitas serta pelayanan yang tulus dari hati.

C. The Brand

Nilai-nilai yang melekat pada *brand* Santika Indonesia Hotels & Resorts menekankan fokus pada citra '*Indonesian Home*', yang dimana hal ini memiliki makna menciptakan nuansa khas Indonesia bagi setiap tamu yang datang. Dengan menyajikan fasilitas dan layanan yang dirancang untuk memanjakan tamu, Santika Indonesia Hotels & Resorts menghadirkan tradisi unik dari berbagai daerah terkhususnya daerah dimana hotel didirikan, serta memberikan pelayanan yang di personalisasi sesuai

dengan kebutuhan tamu untuk memastikan kepuasan mereka saat berada di hotel. Di Santika Indonesia Hotels & Resorts, para tamu akan merasakan kenyamanan akomodasi yang menggabungkan sentuhan tradisional dengan gaya modern, menikmati hidangan lokal yang menggugah selera, dan bersantai di fasilitas yang tersedia sambil menikmati udara tropis Indonesia yang khas. Adapaun 6 *brand* dibawah naungan Santika Indonesia Hotels & Resorts, yaitu :

1. The Samaya

The Samaya merupakan kategori villa butik mewah yang dimiliki oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts. Properti ini menonjolkan keunikan yang elegan, kemewahan, serta privasi dengan tata ruang yang luas. The Samaya dikenal dengan eksotisme dan keindahan yang khas.

2. The Kayana

The Kayana juga termasuk dari villa butik yang mengutamakan elemen kemewahan dan layanan pribadi. Para tamu nantinya akan dibantu dengan para karyawan yang sudah terlatih dan selalu bersedia melayani para tamu yang datang.

3. The ANVAYA

The ANVAYA merupakan hotel dengan bintang 5. Hotel yang terancang eksterior, interior, dan fasilitas yang identik dengan kemewahan. Hotel ini memiliki tampilan yang khas, unik, dan memikat, serta mencerminkan nuansa Indonesia yang disesuaikan dengan karakteristik daerah dimana hotel tersebut berada.

4. Santika Premiere

Hotel Santika Premiere adalah hotel dengan bintang 4 yang mengusung desain konstruksi dan interior yang fleksibel serta mengikuti tren yang ada. Kemewahan yang tersedia tampak jelas dan dapat dirasakan disetiap bagian hotel. Hal ini tentunya juga memberikan kenyamanan berkelas bagi para tamu yang menginap.

5. Santika

Hotel Santika memiliki kategori hotel dengan bintang 3 yang menawarkan fasilitas serta perlengkapan pendukung yang dapat disesuaikan

dengan kebutuhan para tamunya. Hotel ini juga menyediakan berbagai pilihan akomodasi yang beragam untuk memenuhi kebutuhan tamunya.

6. Amaris

Amaris Hotel memiliki konsep yaitu “*Smart Hotel*”, yang dimana hal ini berarti cerdas dan efisien dari dalam hal biaya, namun tetap mempertahankan kualitas sesuai kelasnya. Fasilitas hotel dirancang untuk memastikan operasional yang lebih praktis dan efisien.

7. Kampi

Kampi merupakan sebuah konsep perhotelan baru yang ditujukan untuk jiwa-jiwa segar, muda, dan dinamis. Didirikan pada tahun 2018 dan dengan bangga dimiliki oleh Santika Indonesia Hotels & Resorts. Tujuan didirikannya Kampi ialah dapat memberikan pengalaman perhotelan terbaik yang dirancang dengan baik, membuat para tamu merasa istimewa dan loyal. Para karyawannya memperlakukan setiap tamu sebagai teman.

D. Karyawan

Santika Indonesia Hotels & Resorts meyakini bahwa setiap karyawan memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan tertinggi bagi setiap pelanggan. Kenyamanan sebuah hotel dapat tercapai ketika profesionalisme karyawan sejalan dengan kebutuhan pelanggan. Santika Indonesia Hotels & Resorts menjamin para pelanggannya akan menikmati pelayanan dari karyawan hotel melalui sikap yang penuh senyum, sopan, ramah, siap membantu, tulus, dan sederhana dalam melayani setiap tamu.

E. Rencana Jangka Panjang

Sebagai perusahaan manajemen perhotelan terkemuka di Indonesia, PT Grahawita Santika menyediakan berbagai layanan bagi mitra, klien, dan investor. Perusahaan berkomitmen untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan akomodasi bisnis dan rekreasi, yang selaras dengan nilai-nilai dari Amaris Hotel, Hotel Santika, Hotel Santika Premiere, The ANVAYA, The Samaya, dan The Kanaya. Perusahaan ini terus

berkembang untuk membantu para investor dalam mempertahankan investasi mereka melalui pemasaran, promosi, dan manajemen yang profesional. Manajemen perusahaan memastikan profesionalisme dalam setiap aspek operasional yang ada dalam Santika Indonesia Hotels & Resorts.

F. Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi perusahaan

Menjadi hotel bintang empat pilihan utama di kota Yogyakarta.

2. Misi perusahaan

Menciptakan nilai lebih bagi *stakeholder* dengan menyajikan produk bermutu, disertai pelayan profesional yang ramah dalam mewujudkan sentuhan Indonesia sebagai citra Santika Premiere Yogyakarta.

G. Logo Perusahaan



Gambar 2.3 Logo Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; <https://www.instagram.com/santikapremierejogja>)

H. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.19, Cokrodiningratan, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah

Istimewa Yogyakarta 55233. Melalui metode wawancara langsung dengan beberapa karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta, wawancara akan dilaksanakan sesuai dengan jam kerja karyawan baik itu pagi, siang maupun sore. Hal ini dilakukan agar tetap memastikan kelancaran aktivitas hotel. Wawancara berlangsung selama bulan November 2024 hingga Januari 2025, yang membantu peneliti untuk mengeksplorasi lebih mendalam tentang penerapan disiplin tubuh dalam konteks operasional hotel diberbagai situasi.

I. Narasumber Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa narasumber atau informan seperti karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta sebagai kriteria narasumber. Narasumber dipilih dari beberapa departemen penting yang masing-masing dengan peran sentral dalam operasional hotel. Proses pencarian informan dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung di lingkungan kerja Hotel Santika Premiere Yogyakarta. Observasi dilakukan dengan memperhatikan interaksi karyawan baik sesama karyawan maupun dengan tamu, sikap tubuh saat bekerja, serta bagaimana mereka menerapkan aturan-aturan perusahaan dalam keseharian mereka. Dari hasil observasi ini, dipilih empat departemen utama yang dianggap paling representatif dalam menunjukkan penerapan disiplin pada tubuh hotelier, yaitu *front office*, *security*, *food and beverage service*, dan *human resource*.

Departemen *front office* yang bertugas sebagai garda depan dalam menerima tamu, mengelola proses *check-in* dan *check-out*, serta memenuhi kebutuhan tamu sehingga mereka harus menunjukkan disiplin tubuh yang menekankan sikap ramah, professional, dan pelayanan yang prima. Kedua, departemen keamanan atau *security* yang berperan dalam menjaga keamanan seluruh area hotel. Disiplin tubuh yang diterapkan pada *Security* merupakan kesiapsiagaan fisik yang baik dengan postur tubuh yang tegas namun tetap ramah. Ketiga, bagian pramusaji (*food and beverage service*) yang akan menggambarkan bagaimana mereka menjaga penampilan dan gerakan tubuh saat melayani tamu di restoran hotel. Yang terakhir yaitu departemen *Human Resource* yang memiliki tanggung jawab atas rekrutmen, pelatihan, dan pengawasan kinerja karyawan, serta memastikan semua karyawan mematuhi standar penampilan dan

disiplin yang ditetapkan hotel. Dari keempat departemen tersebut, berikut *profile* informan yang terlibat dalam wawancara:

1. Alfred Yudilaksono, merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang menjabat sebagai *Human Resource Manager*. Selain itu, Alfred juga bertanggung jawab pada departemen *Security*. Alfred telah bekerja selama kurang lebih 1 tahun.
2. Wahyudi Purnomo, merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang menjabat sebagai *Food and Beverage Manager*. Wahyudi merupakan salah satu karyawan yang paling lama bekerja di Hotel Santika Premiere Yogyakarta yaitu selama kurang lebih 20 tahun.
3. Richard Defara, merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang menjabat sebagai *Front Office Manager*. Richard telah bekerja selama 1 tahun 6 bulan.
4. Farida Nur Aisyah, merupakan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang menjabat sebagai *staff Front Desk Agent*. Aisyah telah bekerja selama kurang lebih 2 tahun.

BAB III

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini, peneliti akan menjabarkan hasil temuan serta analisis pembahasan dari penelitian yang berjudul “Tubuh Buruh Sebagai Media; Disiplin Tubuh Hotelier di Hotel Sp Yogyakarta”. Metode pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara dengan karyawan Hotel Santika Premiere Yogyakarta yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil temuan akan dijelaskan melalui dua bagian penting yang selaras dengan dua pertanyaan penelitian yang peneliti ajukan pada Bab 1, yaitu mengenai tubuh karyawan sebagai objek disiplin dan praktik pendisiplinan agar tubuh tetap patuh. Selanjutnya, hasil temuan akan dianalisis pada bagian analisis pembahasan.

A. Temuan

1. Tubuh Karyawan Sebagai Objek Disiplin

Dalam karya-karyanya, Foucault menjelaskan bahwa tubuh berfungsi sebagai tempat di mana relasi kuasa berjalan di atasnya. Relasi-relasi kuasa ini mengatur, melatih, membentuk, memaksa, dan menguasai tubuh (Hardiyata dalam Misbah, 2017). Melalui proses tersebut, menghasilkan praktik pendisiplinan yang membuat tubuh diubah menjadi entitas yang patuh, berguna, dan produktif. Sehingga pada ruang lingkup hotel, para karyawannya dibentuk sedemikian rupa dengan berbagai aturan yang bertujuan untuk menanamkan disiplin dalam kehidupan sehari-hari. Hotel biasanya mewajibkan para karyawannya untuk selalu memperhatikan kedisiplinan baik pada tubuh maupun perilaku mereka selama mereka berada di wilayah hotel. Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan Alfred, selaku *Human Resource Manager*

“Kalau kami ini kan merupakan hotel bisnis ya, jadi kalau hotel bisnis itu ya kita pakaiannya formal. Formalnya seperti apa sih? Formalnya kalau gentleman ya pakai dasi dan jas, sedangkan kalau perempuan menggunakan blazer. Dan hotel ini kan istilahnya kita menyadur dari budaya Barat, Dari Perancis. Jadi kalau mereka kan menyampaikan bahwa kita ini Ladies and gentlemen serve. Jadi kalau seorang gentleman atau seorang ladies itu kan

enggak boleh apa adanya lah, kayak pakai baju tidur ketika kerja itukan sebetulnya tidak pantas ya.” (Wawancara Alfred, 25 November 2024).

Alfred menjelaskan bahwa penampilan pada karyawan hotel harus memenuhi standar formal yang diadopsi dari budaya Barat, khususnya tradisi pelayanan Perancis yang mengedepankan prinsip *“Ladies and Gantlemen serve”*. Hal ini mencerminkan bagaimana disiplin penampilan dapat melampaui sekedar pilihan pakaian. Berdasarkan hasil observasi, penulis yang juga dapat dikatakan sebagai tamu, melihat bagaimana penampilan menjadi hal yang sangat dipandang oleh tamu ketika memasuki wilayah hotel, terutama pada karyawan yang bekerja pada *frontliner*. Departemen *front office* merupakan bagian utama yang mencerminkan citra hotel dan berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Sebagai perwakilan hotel, *staff frontliner* dituntut untuk bertanggung jawab menciptakan kesan pertama pertama yang baik melalui *standart grooming* dan menjaga personal *hygiene* (Reindrawati, 2024).

Dengan kata lain, pengelolaan disiplin penampilan menjadi bagian integral dari pencitraan hotel yang berkaitan langsung dengan pengalaman tamu dan kualitas layanan yang diberikan. Dalam pandangan Foucault, terdapat empat metode disiplin yang digunakan untuk menciptakan tubuh-tubuh yang patuh, yang menjadi bagian dari pengendalian dan normalisasi dalam masyarakat modern, yaitu antara lain:

a. Seni Penyebaran Ruang

Foucault memandang pendisiplinan sebagai proses yang tersebar melalui pengaturan ruang, yang ia sebut sebagai seni melatih tubuh manusia. Proses ini nantinya melibatkan pengelompokan individu ke dalam kategori tertentu, di mana mereka ditempatkan dalam segmen-segmen yang terpisah, diawasi gerak-geriknya, dan setiap aktivitasnya didokumentasikan sebagai bagian dari sistem kontrol (Hardiansyah, 2012).

Dalam konteks perhotelan, prinsip disiplin ruang yang dikemukakan oleh Foucault dapat terlihat melalui peraturan dan klasifikasi ruang yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan jenis tamu yang beragam dengan

tujuan untuk mengoptimalkan kontrol, kenyamanan, dan efektivitas layanan. Setiap kategori tamu, ditempatkan di ruang yang berbeda sesuai dengan fungsi ruang masing-masing. Richard, selaku *Front Office Manager*, mengatakan bahwa tamu hotel di klasifikasikan ke dalam beberapa segmen utama yaitu *corporate*, *government*, *online*, *free individual traveler (FIT)*, dan *travel agent*. Setiap segmen tamu ini, memiliki pola pemanfaatan ruang yang berbeda, yang secara tidak langsung mencerminkan bentuk disiplin ruang yang memastikan penggunaan ruang secara fungsional dan terkontrol.

“Kalau untuk tamu itu sebenarnya selama saya bekerja di hotel itu ada per-segmen, Mbak. Jadi ada yang pertama itu corporate, lalu government, lalu tamu online (tamu yang booking melalui online travel agent seperti traveloka, tiket.com, dan sebagainya), lalu tamu FIT (Free Individual Traveler). Kalau FIT ini kita klasifikasikan bagi tamu yang offline, datang langsung ke hotel atau by phone. Kemudian travel agent, travel agent itu tamu-tamu yang booking melalui travel agent, misalnya grup, baik grup perusahaan ataupun grup wisata. Kebetulan di Santika Premier Jogja cukup banyak tamu-tamu asing yang tinggal di kita dibawa oleh travel agent. Seperti tour and travel gitu mbak.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024).

Setiap tamu yang ingin melakukan perjalanan bisnis, tentunya akan menggunakan ruang seperti ruang rapat dan *business center* yang dirancang untuk memfasilitasi pertemuan formal. Dengan bentuk ruang yang luas dan memiliki kapasitas sebanyak lebih dari 50 orang, ruang-ruang tersebut juga dilengkapi dengan fasilitas konferensi modern, dari mulai proyektor hingga konektivitas internet yang kuat, serta dirancang untuk mengatur posisi peserta rapat secara hierarkis.

“Jadi kalau ada acara meeting atau ada acara workshop itu, dia ada ruangnya sendiri, kita kan punya meeting room juga, ada satu ballroom juga yang cukup besar, yang sering itu di ballroom itu. Jadi misalnya meeting lebih dari 50 orang, itu biasanya meeting, kemudian untuk coffee break dan lunch sekalian diset-up di situ sesuai sama request dari mereka.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024).



Gambar 3.1 Meeting Room Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; <https://www.mysantika.com/indonesia/jogja/hotel-santika-premiere-jogja>)

Dengan berbagai prosedur pemesanan ruang yang berbeda-beda di area hotel, dapat dikatakan bahwa setiap karyawan di hotel memiliki tanggung jawabnya masing-masing terkait tata kelola ruangan. Semua ruangan yang berada di hotel, dikelola dengan prinsip seni penyebaran ruang yang memastikan setiap gerakan, perilaku, dan pengalaman tamu berada dalam kendali manajemen hotel. Hal tersebut secara tidak langsung memperlihatkan bagaimana disiplin mempengaruhi kinerja karyawan dan bagaimana kebutuhan kapitalisme yang mengoptimalkan setiap ruang sebagai komoditas.

Selain kategori jenis tamu dari berbagai segmen yang sudah dijelaskan sebelumnya, hotel juga memiliki klasifikasi jenis tamu untuk kategori VIP. Klasifikasi jenis tamu VIP dalam hotel dapat dilihat sebagai implementasi lanjutan dari konsep distribusi ruang yang dijelaskan oleh Michel Foucault. Dalam konteks hotel, tamu dengan kategori VIP merupakan segmen tamu yang mendapatkan *treatment* khusus. Dalam wawancara dengan Richard

selaku *Front Office Manager*, ia menjelaskan tentang klasifikasi tamu VIP berdasarkan tingkatannya, yaitu VIP 1, VIP 2, dan VIP 3.

“Jadi kita itu ada yang namanya VIP 1, VIP 2, dan VIP 3. Nah, kalau VIP 3 itu terdiri dari tamu repeater (pelanggan tetap) dan tamu relasi-relasi dari GM (General Manager) atau Departemen Head. Kemudian VIP 2, VIP 2 itu biasanya adalah pejabat-pejabat di pemerintahan. Seperti contoh, belum lama ada Pak Ketua MK, Pak Ketua MK itu juga kami berikan VIP 2. Kemudian pimpinan-pimpinan perusahaan milik Santika dan Kompas, itu juga kami berikan VIP 2. Kemudian untuk VIP 1, terdiri dari pimpinan-pimpinan perusahaan kami yang dirasa memang jabatannya cukup tinggi seperti Direktur Utama, Direktur Operasional, itu kami akan berikan treatment VIP 1.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Ruang-ruang yang dialokasikan untuk tamu VIP biasanya didisain dan diatur secara eksklusif untuk memenuhi standar layanan tinggi yang dapat mencerminkan nilai-nilai mewah dan kenyamanan yang optimal. Misalnya, terdapat kamar dengan tipe kamar premiere yang menunjukkan pembagian ruang berdasarkan hierarki status dan kebutuhan pelanggan. Pada hotel Santika Premier sendiri pun, juga memiliki tipe-tipe kamar yang berbeda untuk kelas VIP. Richard menjelaskan dalam wawancaranya terkait jenis kamar yang biasa digunakan oleh tamu VIP.

“Kemudian kalau di Santika Premier juga itu kan ada tipe kamar premier. Nah, tamu yang booking kamar premier itu otomatis akan mendapat treatment VIP 3. Tidak hanya itu, di Santika Premier juga itu ada satu kamar Presiden Suite, namanya Santika Suite. Jadi tamu yang menginap di situ, siapapun beliau selama membayar, ada beliau yang menginap di situ, kami akan otomatis set-up untuk treatment VIP 1. Jadi kalau untuk VIP 1 sendiri itu nggak mesti specifically dia Presiden atau

apa, as long as dia membayar sesuai dengan ratenya, itu akan didapatkan VIP 1. Jadi kalau yang di kamar Santika Suite tadi, itu otomatis pasti akan dapat VIP 1, karena harganya cukup mahal.”
(Wawancara Richard, 13 Desember 2024)



Gambar 3.2 Tipe kamar Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; <https://www.agoda.com/id-id/hotel-santika-premiere-jogja/hotel/yogyakarta>)

Prosedur terkait dengan layanan bagi tamu VIP melibatkan tingkat pengawasan yang lebih intensif, mulai dari pemantauan preferensi pribadi hingga penyediaan layanan khusus yang disesuaikan dengan keinginan mereka. Dari hasil wawancara mengenai pengelolaan untuk tamu VIP di Hotel Santika, menunjukkan bagaimana distribusi ruang ala Michel Foucault diterapkan dalam praktik perhotelan modern. Foucault menyoroti bahwasannya ruang dikelola untuk mengontrol individu dan memastikan keteraturan melalui pengawasan yang tersembunyi namun efektif (Hardiyanta, 2022 hal 84).

“Kalau di lobby nya Santika itu kita punya yang namanya Executive Lounge. Begitu kita notice akan ada VIP arrival, kami akan blok beberapa kursi, atau kursi yang kira-kira akan diperlukan saja. Lalu kita siapkan welcome snack, welcome drink, bahkan proses check-in juga kita lakukan disitu, karena disitu kebetulan ada GRO (Guest Relation Officer) desk dan Major Guest Relation Officer. Jadi nanti check-in akan dilakukan oleh guest relation officer, didampingi oleh

saya. Jadi nggak di meja resepsionis yang depan itu ya, kalau VIP khusus disitu. Apalagi VIP 2 atau VIP 1, itu otomatis akan disitu. Kalau VIP 3 mungkin kadang-kadang masih ada yang di meja resepsionis.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Penggunaan *Executive Lounge* sebagai lokasi *check-in* hanya diperuntukan khusus untuk tamu VIP memperlihatkan bagaimana ruang fisik digunakan untuk menciptakan pengalaman yang dipersonalisasi sekaligus membedakan layanan berdasarkan hierarki tamu. Blokade kursi tertentu dan penyediaan *welcome snack* serta *welcome drink* juga menjadi contoh nyata sebagaimana ruang diatur secara strategis untuk memenuhi ekspektasi layanan premium dan memastikan bahwa tamu VIP merasa istimewa. Selain penggunaan *Executive Lounge* dan blokade kursi, kehadiran GRO dan Front Office Manager dalam proses *check-in* juga mencerminkan struktur kekuasaan yang memastikan bahwa setiap interaksi berada dalam kendali profesional terlatih yang memahami protokol layanan khusus untuk tamu VIP.



Gambar 3.3 Executive Lounge Hotel Santika Premiere Yogyakarta

(Sumber; <https://www.mysantika.com/indonesia/jogja/hotel-santika-premiere-jogja>)

Dengan memisahkan proses *check-in* tamu VIP dari resepsionis umum, sebuah hotel menciptakan segmentasi ruang yang mengembangkan efisiensi

pengawasan dan memaksimalkan pengalaman tamu yang diperlakukan sebagai individu yang bernilai tinggi. Hal ini sesuai dengan pandangan Foucault mengenai pengaturan ruang yang tepat memiliki tujuan untuk mengoptimalkan produktivitas dan kontrol, menjadikan setiap ruang di hotel sebagai arena di mana kuasa atas tubuh dan perilaku manusia termanifestasi melalui praktik-praktik layanan yang terlihat sederhana tetapi sarat dengan regulasi dan simbolisasi kekuasaan.

Ruang-ruang pada hotel diatur sedemikian rupa sehingga menjadi bagian integral dari sistem disiplin yang mendukung keseluruhan operasional hotel. Praktik ini menunjukkan bahwa distribusi ruang menjadi salah satu elemen penting dalam institusi perhotelan, di mana kontrol dan efisiensi bersatu dalam metode yang diatur secara ketat oleh prinsip-prinsip kapitalisme modern.

b. Kontrol Aktivitas (*Time-table*)

Dalam analisisnya, Foucault juga menekankan bahwa kontrol aktivitas dilakukan dengan prinsip yang kaku dan menyeluruh agar memastikan kepatuhan penuh dari individu. Kontrol yang disusun dengan baik, dapat menciptakan perubahan pada perilaku yang lebih sesuai dengan aturan-aturan yang diharapkan (Foucault dalam Dewi, 2017). Pada konteks pengelolaan hotel, pengendalian aktivitas melalui pengaturan waktu dan prosedur berkaitan dengan penetapan aturan pada tiap divisi di hotel. Hal ini dilakukan guna menjaga operasional hotel dengan baik.

Salah satu divisi hotel yang memiliki aturan khusus pada divisinya sendiri ialah divisi *Receptionist*. Pendisiplinan yang dilakukan melalui prosedur ini terlihat jelas dalam standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur proses penutupan *shift (closing shift)* bagi para *Receptionist*. Sebagaimana diungkapkan dalam wawancara dengan *Front Office Manager*, bahwa setiap karyawan pada divisi *Receptionist* wajib menghitung dan memastikan saldo uang *house bank* (jumlah uang tunai kasir) tetap sebesar empat juta rupiah. Proses ini memerlukan pencatatan

yang disertai tanda tangan dan saksi dari *supervisor* atau *duty manager* untuk menjaga akuntabilitas.

“Ada satu peraturan sebenarnya bukan peraturan sih, itu masuknya ke SOP. Dimana setiap receptionist itu setiap closing shift wajib menghitung uang house bank. Uang house bank itu kayak uang kasir lah. Jadi itu tempat kita untuk memberikan kembalian untuk tamu dan sebagainya. Ada tamu tukar uang, itu ada di situ. Nah house bank itu harus berjumlah 4 juta, tidak boleh kurang, tidak boleh lebih. Kalau kurang harus ada alasannya. Misalnya dipinjam dari departemen lain, dan itu harus ada reportnya (bukti) yang ditandatangani oleh receptionist bersangkutan dan di witness (saksi) oleh leader (supervisor, duty manager, FO manager). Peraturan itu nggak ada di Departemen lain, itu hanya ada di front office. Karena yang punya house bank itu hanya front office, yang megang tanggung jawabnya.”
(Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Pengawasan ketat terhadap *house bank* yang hanya dikelola oleh *Receptionist* mencerminkan penerapan disiplin yang terstruktur untuk memastikan kontrol penuh atas keuangan hotel. Dengan mengharuskan dokumentasi setiap perubahan atau selisih saldo *house bank* beserta bukti pendukungnya, hotel secara tidak langsung menciptakan mekanisme pengawasan yang tidak hanya bertujuan untuk menjaga keteraturan, melainkan juga mendorong kepatuhan yang berbasis pengetahuan dan tanggung jawab individu.

Pengendalian aktivitas yang diterapkan di hotel tidak hanya terbatas pada pengelolaan keuangan seperti dalam pengaturan *house bank* di *Front Office*, tetapi juga meluas pada aspek kesehatan dan kebersihan di divisi yang menangani makanan dan minuman. Sebagaimana yang dijelaskan dalam wawancara dengan F&B Manager, seluruh karyawan yang bekerja baik di *kitchen* maupun sebagai pramusaji diwajibkan untuk melakukan

pemeriksaan kesehatan secara rutin setiap enam bulan. Ketentuan ini mencerminkan bentuk pengawasan preventif yang memiliki tujuan untuk memastikan standar kebersihan dan kesehatan tetap terjaga, mengingat pentingnya faktor tersebut dalam pelayanan makanan yang sensitif terhadap risiko kontaminasi.

“Ada beberapa aturan khusus mengenai kesehatan, yaitu biasanya setiap 6 bulan sekali kita harus medical check-up gitu. Jadi bukan hanya semenjak covid ya, memang aturannya dari dulu sudah seperti itu. karena kan kita berada di divisi penyajian makanan ya, jadi soal kesehatan, kebersihan itu merupakan hal yang penting dan sangat sensitif untuk kita. Jadi dapat dikatakan aturan itu benar-benar yang ketat. Dan itu harus semua melakukan, baik itu karyawan kitchen maupun pramusaji wajib melakukan.” (Wawancara Wahyudi, 27 Desember 2024)

Pemeriksaan kesehatan berkala berfungsi sebagai mekanisme disiplin yang mengatur tubuh karyawan sesuai dengan aturan-aturan kesehatan yang ditentukan oleh regulasi industri perhotelan. Proses pendisiplinan pada divisi *Receptionist* dan *Food and Beverage* ini menunjukkan bagaimana kontrol aktivitas yang dirancang dengan baik mampu meminimalkan risiko kesalahan sekaligus mengubah perilaku karyawan menjadi lebih sesuai dengan standar operasional yang telah dirancang sebelumnya, serta mencerminkan transformasi perilaku yang dihasilkan melalui praktik pendisiplinan dalam dunia kerja modern.

Selain pengelolaan kesehatan dan keuangan, pengendalian aktivitas di hotel juga diterapkan pada aspek perilaku dan interaksi antara karyawan dan tamu, khususnya pada karyawan *Front Office*. Pada buku dengan judul *“Front Office Hotel”* yang ditulis oleh Agustinus Darsono, perilaku yang harus diterapkan pada karyawan *front office* ialah sikap ramah (lebih baik jika juga memiliki keterampilan dan penguasaan bahasa asing),

mengucapkan salam, sopan dalam berbicara (mudah dimengerti dan tidak bertele-tele), dan perilaku ramah dalam menyambut tamu (Agustinus, 2003).

Sebagaimana yang dijelaskan dalam wawancara dengan *Front Office Manager, Receptionist* diharapkan dapat membangun kedekatan dengan tamu untuk meningkatkan kualitas layanan. Tetapi dalam hal itu, karyawan tetap harus memperhatikan dan mematuhi batasan-batasan tertentu yang diatur dalam peraturan perusahaan. Contohnya, karyawan dilarang pergi keluar bersama tamu di luar jam kerja meskipun diperbolehkan untuk bertukar kontak nomor pribadi guna keperluan pemesanan langsung.

“Seakrab-akrabnya kita dengan tamu, tapi kita harus punya batasan-batasan tertentu. Contoh, kalau peraturan secara general yang tercantum di peraturan perusahaan memang karyawan itu tidak boleh, ini dalam tanda kutip ya mbak, pergi keluar dengan tamu itu nggak boleh, itu yang tercantum di peraturan perusahaan. Tetapi secara khusus di front office misalnya, ketika tamu itu boleh sebenarnya tukar-tukar nama handphone itu boleh. Karena kadang-kadang nanti si tamu ini langsung booking nih ke si karyawan ini. Tapi pada dasarnya kita punya peraturan perusahaan bahwa tidak boleh tamu itu pergi keluar dengan karyawan hotel.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Pengaturan mengenai batasan hubungan dengan tamu memiliki tujuan untuk mengelola tubuh dan perilaku karyawan sesuai dengan standar profesionalisme yang diharapkan. Hal ini dapat memastikan keteraturan, meningkatkan efisiensi layanan, dan memperkuat tanggung jawab individu dalam menjaga citra perusahaan serta menciptakan pengalaman tamu yang optimal.

Pengendalian aktivitas pada hotel seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya juga diwujudkan melalui pelatihan atau *training* bagi calon karyawan. Proses ini menjadi bagian integral dari penerapan disiplin yang

membekali karyawan baru dengan pengetahuan terkait *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, baik secara umum maupun yang bersifat khusus sesuai dengan kebutuhan masing-masing tiap hotel. Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Richard selaku *Front Office Manager* dalam wawancaranya.

“Kalau di bagian Front Office sendiri sih pelatihan fisik nggak ada ya mbak, karena bukan militer kebetulan. Tapi kalau untuk training pasti ada. Jadi untuk calon karyawan baru, itu pasti ada yang namanya TCK (training calon karyawan). Di periode itu akan kita berikan real training berupa SOP-SOP, karena kan di satu hotel dan lainnya kan berbeda. Meskipun di sama-sama Santika pun ada beberapa aturan khusus yang mungkin hanya berlaku di hotel-hotel tertentu. Jadi kami berikan SOP secara general, kemudian SOP yang ada di Santika Premiere Jogja, sehingga nanti ketika sudah in charge di depan, itu sudah benar-benar sudah ready.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Pada proses kegiatan pelatihan tersebut, para calon karyawan tidak hanya mendapatkan ilmu berbasis teori, melainkan juga melibatkan praktik langsung yang dirancang guna mempersiapkan calon karyawan menghadapi tantangan operasional sehari-hari. Hal ini menggambarkan konsep kontrol aktivitas Foucault yang mengatakan bahwa disiplin akhirnya juga digunakan untuk menghasilkan sikap tubuh yang tepat saat melakukan tindakan tertentu. Tubuh dilatih untuk menemukan sikap yang tepat untuk setiap tindakan (Hardiyanta, 2022 hal 89).

Selain pelatihan dan pengaturan perilaku, sistem kontrol aktivitas pada hotel juga mencakup pengelolaan jadwal kerja yang fleksibel namun tetap terstruktur. Jadwal sendiri menurut Foucault merupakan warisan kuno yang bermodel ketat dengan pembentukan ritme yang teratur, penguasaan kesibukan tertentu, serta pengaturan suatu lingkaran pengulangan

(Hardiyanta, 2022 hal 88). Pengaturan jadwal *shift* di Santika Premiere Jogja menggunakan sistem formulir perubahan (*form change shift*), yang di mana mencatat perubahan jadwal antar karyawan. Setiap pengisian formulir tersebut harus disahkan oleh *supervisor* atau *department head* untuk memastikan pengawasan administrasi yang akurat. Hal ini dijelaskan dalam wawancara oleh Richard selaku *Front Office Manager*.

“Jadi kalau di Santika Premier Jogja itu ada yang namanya form change shift, yang itu isinya data untuk perubahan shift. Misalnya nih, si A dan si B mau tukeran, yang tadinya masuk pagi jadi masuk siang, yang tadi masuk siang jadi masuk pagi. Nah itu ada datanya. Hal itu untuk memenuhi data administrasi hotel. Jadi si dua orang yang bersangkutan ini mengisi form, ditandatangani oleh orang yang bersangkutan, dan dimintakan persetujuan ke supervisor atau departemen head.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Penggunaan teknologi seperti *Google Sheets* juga memungkinkan jadwal *shift* dapat diakses secara online oleh seluruh karyawan. Hal ini dapat memudahkan perubahan dan pengelolaan informasi secara *real-time*. *Supervisor* yang bertanggung jawab memperbarui jadwal dan menyampaikan perubahan tersebut melalui *WhatsApp* grup, dapat menjaga keteraturan dan menghindari kesalahan penjadwalan.

Prosedur ini menggambarkan prinsip kontrol aktivitas yang menekankan pentingnya pengawasan berbasis dokumen dan penggunaan teknologi untuk menciptakan efisiensi dan transparansi. Komunikasi rutin terkait perubahan jadwal juga dapat memastikan keteraturan dan kepatuhan karyawan terhadap perubahan operasional, sekaligus membentuk disiplin kerja yang sejalan dengan standar profesionalisme hotel.

Secara keseluruhan, sistem kontrol aktivitas pada hotel mencerminkan penerapan pengawasan yang komperhensif untuk menciptakan keteraturan, efisiensi, dan disiplin kerja yang berkelanjutan. Berbagai prosedur seperti

pengelolaan *house bank*, pengaturan jadwal *shift*, pemeriksaan kesehatan, dan pelatihan karyawan menjadi bagian dari strategi untuk menanamkan kepatuhan dan tanggung jawab melalui internalisasi aturan-aturan kerja.

c. Strategi Penambahan Waktu

Foucault menjelaskan tentang pentingnya pengendalian waktu dan tubuh dalam pembentukan keterampilan individu melalui disiplin yang terstruktur, seperti yang ditunjukkan oleh pengaturan di sekolah kerja Gobelins pada tahun 1667. Pada sekolah ini, pelatihan diberikan secara bertahap oleh individu yang berpengalaman guna meningkatkan kemampuan peserta. (Hardiyanta, 2022).

Dalam industri perhotelan, gagasan Foucault tentang pengendalian waktu dan tubuh dapat dikaitkan dengan pengaturan struktur organisasi pada departemen *Front Office*. Seperti yang dijelaskan oleh Richard dalam wawancara, bahwa pada Hotel Santika Premiere Jogja, terdapat tingkatan jabatan yang berbeda-beda. Tingkatan jabatan tersebut dimulai dengan *Front Office Manager*, diikuti oleh, *Duty Manager*, hingga *Front Office Supervisor* dan berbagai *staff* pelaksana seperti *Receptionist*, *Guest Relation Officer*, dan *Bellboy*. Setiap tingkatannya memiliki fungsi khusus dan memerlukan pengembangan keterampilan melalui pengawasan dan pengulangan tugas kerja yang terorganisir.

“Oke, kalau di Santika Jogja sendiri itu kebetulan saya, FOM, di bawah saya langsung ke duty manager. Jadi, duty manager itu tugasnya masuk malam mbak. Jadi ketika malam kan GM bobo cantik nih, kemudian Departemen Head juga pada di rumahnya masing-masing, nah yang bertugas duty manager ini. Selanjutnya, di bawah duty manager langsung supervisor dan staff. Staff nya itu ada resepcionist, guest relation officer, kemudian bellboy, driver, dan sebagainya.”
(Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Penyesuaian waktu kerja yang efektif terdapat pada departemen *Front Office* merupakan contoh lain dari kontrol genetis yang di uraikan oleh Foucault. Foucault (dalam Hardiyanta, 2022) mengatakan bahwa pembagian dalam bagian yang bertahap untuk mengatur ‘relasi’ waktu dengan tubuh dan kekuatan-kekuatan, dapat dilihat dengan membedakan antara waktu kerja yang berbeda. Misalnya, seorang *Duty Manager* bertanggung jawab untuk memantau operasional di malam hari saat manajemen senior tidak dapat hadir. Posisi ini menunjukkan pengaturan waktu dan pengawasan aktivitas yang teratur guna memastikan bahwa layanan hotel tetap berjalan optimal sepanjang waktu.

Dalam struktur organisasi hotel, pembagian tanggung jawab tentunya menjadi hal yang penting guna kelancaran operasional hotel. Setiap tingkatan jabatan memiliki tugas dan peran yang berbeda-beda. Tugas-tugas tersebut disesuaikan dengan kebutuhan operasional dan strategi jangka panjang. Dalam wawancara, *Front Office Manager* mengatakan bahwa tanggung jawabnya mencakup perencanaan strategis untuk operasional di hari-hari berikutnya, termasuk memprediksi kedatangan tamu, mengatur jadwal kerja karyawan, memastikan penempatan karyawan terbaik sesuai kebutuhan layanan, serta melakukan budgeting dan menetapkan target kinerja berdasarkan pencapaian di tahun sebelumnya.

“Saya sebagai Front Office Manager itu lebih ke harus mikirin operational 2-3 hari ke depan. Saya udah harus ngelihat forecasting nih, 2-3 hari ke depan ini akan ada event apa di kita? Tamu mana yang akan nginep di tempat kita? Grup apa yang akan ada di tempat kita? Kemudian saya harus double-check juga scheduling-nya, kemudian staff-staffnya siapa. Kemudian kalau secara report, itu juga saya bertanggung jawab akan report yang lebih detail dibandingkan duty manager dan supervisor. Dan juga ada tugas yang tidak dikerjakan oleh yang lain, mulai dari staff sampai ke duty manager, itu adalah budgeting. Jadi budgeting itu saya adalah menentukan target untuk

tahun depan berdasarkan pencapaian di tahun berjalan. Jadi misalnya di tahun 2024 nih, KPI-KPI (Key performance indicator) yang sudah tercapai itu apa, saya itu menentukan targetnya untuk tahun 2025. Terutama untuk aspek-aspek yang ada di front office. Jadi secara nggak langsung saya itu nggak cuma hanya mengawas, tapi juga terjun langsung untuk melihat kurangnya di mana sih.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Berbeda dengan *Duty Manager* dan *Supervisor*. Mereka lebih fokus pada pengendalian operasional harian, yang mencakup pembuatan laporan harian dan pengawasan langsung aktivitas di lapangan.

“Kemudian Kalau untuk duty manager supervisor itu mikirnya masih operational hari ini, gimana nih biar lancar. Untuk report-report sendiri sebenarnya di duty manager dan supervisor itu ada reportnya juga. Tetapi kalau saya itu lebih ke weekly dan monthly report. Kalau daily report sebenarnya saya itu nggak punya, yang punya daily report adalah duty manager dan supervisor. Tapi memang report lebih detailnya itu semua saya yang ngerjain.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Pada departemen *Front Office*, pengelolaan tanggung jawab yang berbeda-beda memperlihatkan bagaimana pelatihan dan pengawasan bertahap mampu membentuk keterampilan karyawan sesuai dengan tingkat hierarki mereka. Sehubungan dengan hal itu, departemen *Human Resource* hanya memiliki dua tingkatan pada struktur organisasinya yaitu *Human Resource Manager* dan *Supervisor*. Dalam wawancaranya, Alfred selaku *Human Resource Manager* mengatakan bahwa di Santika Jogja hanya memiliki 2 karyawan untuk bagian HR, yang dimana pembagian tugas dan tanggung jawab akan menjadi lebih spesifik dan terfokus.

“Kalau di HR Santika Jogja itu cuma berdua sih, cuma ada HR manager dan HR supervisor kebetulan. Nah untuk pembagian kerjanya sendiri, Kalau saya lebih ke secara keseluruhan, tapi kalau untuk Bu Iin (HR supervisor) lebih ke sifatnya yang administratif. Kemudian juga kami dua-duanya fungsi pengawasan juga, jadi saling backup lah. Ya intinya saya manage, Bu Iin yang membantu untuk memberikan masukan laporan, kemudian hal-hal administratif, data.” (Wawancara Alfred, 25 November 2024)

Pola kerja yang bersifat kolaboratif ini meskipun hanya terdiri dari dua orang, pembagian peran yang spesifik antara *Human Resource Manager* dengan *Supervisor* memungkinkan optimalisasi waktu kerja. *Manager* bertanggung jawab atas perencanaan strategis dan manajemen keseluruhan, sementara *Supervisor* menangani aspek administratif dan mendukung penyelesaian tugas operasional. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Foucault, bahwa disiplin menganalisis ruang dan juga mengatur aktivitas akhirnya harus dimaknai sebagai mesin untuk menambah dan melipatgandakan penggunaan waktu (Hardiyanta, 2022, hal. 91).

Pola-pola pengawasan serta batasan tanggung jawab berdasarkan tingkat jabatan seperti yang diterapkan di *Front Office* juga dapat ditemukan pada bagian *Security*, yang dimana hanya *leader* yang memiliki kewenangan lebih terutama dalam pengambilan langkah penyelidikan ketika adanya insiden. Dalam wawancaranya, Alfred menjelaskan bahwa hanya *leader* yang dapat mengakses informasi penting seperti memutar rekaman CCTV. Pada hal ini, anggota biasa atau anggota junior tidak diperizinkan untuk sembarangan memutar rekaman CCTV kecuali atas persetujuan *leader* mereka.

“Jadi kalau untuk anggota junior, otomatis dia nggak berhak menanyakan pada waktu ada kejadian. Yang berhak melakukan langkah-langkah penyelidikan adalah yang leader. Jadi istilahnya nggak semua

anggota security bisa ada akses untuk itu. Jadi secara tidak langsung anggotanya itu hanya melakukan pekerjaan yang memang disuruh oleh si leader-nya, sedangkan untuk urusan perizinan, terus mengetahui informasi lebih lanjut itu hanya leader yang berhak. Jadi kayak misalnya menggunakan kewenangan untuk memutar balik rekaman CCTV, nah itu tidak semua anggota bisa. Jadi hanya leader-leadernya saja dan nggak segampang itu untuk memutar balik CCTV itu sendiri bagi anggota selain leader.” (Wawancara Alfred, 26 November 2024)

Pembatasan pada tanggung jawab yang berbeda-beda berdasarkan tingkat jabatan tersebut sejalan dengan penjelasan Foucault, yang mengatakan bahwa rezim disiplin menawarkan praktik pendidikan melalui pembedaan tingkat melalui pengujian (Hardiyanta, 2022 hal. 92). Hal ini dibuktikan dengan adanya akses tertentu terhadap informasi dan pelaksanaan tugas-tugas kompleks dibatasi sesuai dengan tingkat jabatan agar dapat memastikan bahwa individu yang memiliki kompetensi dan otoritas yang memadai, bertanggung jawab atas pengambilaliran keputusan penting.

Lebih lanjut, dalam wawancara juga disebutkan bahwa tanggung jawab seorang *leader* juga meliputi pembuatan berita acara, laporan, dan analisis kejadian saat terjadinya insiden di hotel. Tugas-tugas tersebut berada di bawah wewenang penuh seorang *leader* yang memiliki kompetensi dan otoritas lebih tinggi dari anggota junior.

“Jadi seperti yang sudah saya singgung sebelumnya kalau untuk leader atau supervisor itu pada waktu ada penanganan atau kasus, dia akan berperan untuk melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk penyelidikan lebih lanjut. Itu biasanya yang bertanggung jawab itu si leader tersebut saat dia menjaga dan tanggung jawab. Jadi kalau ada apa-apa di shift itu, ya dia yang membuat berita acara, kemudian membuat laporan, membuat analisa kejadian, dan lain hal. Itu semua

dari leader-nya yang buat, Mbak.” (Wawancara Alfred, 26 November 2024)

Metode ini menunjukkan bagaimana pengelolaan aktivitas yang terorganisir memastikan bahwa seseorang yang memiliki keahlian tertentu dalam bidangnya, dapat membuat keputusan strategis dan melakukan analisis kritis. Sementara anggota junior melakukan tugas biasa sesuai instruksi dari *leader*. Strategi pembagian peran yang jelas ini, memungkinkan organisasi memanfaatkan sumber daya manusia secara efektif, menjaga kualitas kerja, serta mengurangi adanya risiko kesalahan yang mungkin terjadi jika kewenangan diberikan secara tidak tepat. Dengan demikian, akses dan tanggung jawab harus diatur sesuai dengan kemampuan dan tingkat jabatan untuk mencapai tingkat produktivitas serta keamanan yang optimal bagi organisasi.

Secara keseluruhan, pembagian tanggung jawab penugasan yang spesifik di beberapa departemen seperti *Human Resource*, *Front Office*, dan *Security*, menunjukkan bagaimana pengawasan yang berjenjang dan pembatasan kewenangan berdasarkan kedudukan jabatan, dapat menghasilkan efisiensi waktu dan optimalisasi sumber daya manusia.

d. Kekuatan yang Tersusun

Disiplin dalam penyusunan kekuatan didasarkan pada pengaturan tubuh dan waktu secara efektif melalui prinsip-prinsip yang mirip dengan mekanisme mesin multi-segmentasi. Tubuh nantinya akan dilatih menjadi elemen fungsional dalam kelompok yang lebih besar dan memiliki kemampuan untuk bertukar posisi tanpa mengurangi efisiensi. Untuk meningkatkan kinerja sistem secara keseluruhan, setiap bagian tubuh diperlakukan sebagai bagian dari satu sama lain untuk menghasilkan kekuatan maksimum (Hardiyanta, 2022).

Prinsip kekuatan yang tersusun dapat ditemukan dalam kolaborasi antar departemen yang terorganisir dengan baik dalam organisasi modern seperti perhotelan. Pada hotel, setiap departemen memiliki tugas yang saling

terkait dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Sama seperti strategi militer berbasis geometri, yang membagi pasukan ke dalam divisi yang fleksibel guna meningkatkan efisiensi dan koordinasi. Berdasarkan wawancara, *Front Office* menjadi salah satu departemen yang tidak dapat dipisahkan dari departemen *Housekeeping* karena keduanya memiliki hubungan erat dalam memastikan kesiapan kamar bagi tamu.

“Kalau ngomongin kerjasama antara departemen, sebenarnya kita semuanya rata. Karena kita selalu butuh koordinasi di masing-masing bidang, cuman memang kalau untuk Front Office di Santika Jogja itu nggak bisa pisah yang namanya sama housekeeping. Karena kita kan ngurusin kamar ya. Jadi memang kita nggak bisa pisah sama yang namanya housekeeping. Jadi memang kita intens berkomunikasi itu dengan housekeeping.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Hasil wawancara tersebut selaras dengan hasil observasi yang peneliti lakukan ketika di lapangan. Pada hasil observasi, terlihat bagaimana staf *front desk agent* melakukan koordinasi dengan *housekeeping* melalui radio komunikasi atau sistem digital saat terjadi lonjakan jumlah tamu pada waktu *checkin* dan *check-out* yang berdekatan. Pada momen itu, staf *front desk agent* terus memperbarui status kamar dengan *housekeeping* agar tidak terjadinya *miss* komunikasi.

Serupa dengan *Front Office*, departemen *Food and Bevarages* (F&B) juga menjadi salah satu departemen yang tidak bisa dipisahkan dengan departemen *Housekeeping*. Dalam wawancara dengan F&B Manager, Wahyudi menjelaskan bahwa F&B akan selalu berkoordinasi dengan departemen *Housekeeping* untuk menjaga kebersihan pada dapur guna menciptakan ke higienisan makanan yang disediakan. Selain dengan *Housekeeping*, departemen F&B juga kerap bekerjasama dengan

departemen *Engineering* guna menciptakan kelancara pada operasional hotel.

“Paling sering dengan housekeeping maupun engineering. Sebenarnya banyak sih, dengan marketing, dengan front office gitu masih ada terkaitan semuanya. Kalau engineering sendiri itu kenapa paling sering, ya karena semua ruangan kan ada peralatan engineering, dan itu pasti. Di restoran pun kan ada lampu, kalau ada yang mati kita harus berkoordinasi. Jadi semua membutuhkan engineering sebenarnya. Housekeeping juga karena kaitannya dengan kebersihan gitu. Kalau mau makanan higienis kan harus bersih juga dapurnya. Tapi kalau misalnya di dapur mungkin ovennya rusak gitu-gitu, itu kerjasama sama engineering ya.” (Wawancara Wahyudi, 30 Desember 2024)

Dalam dunia perhotelan, koordinasi antardepartemen seperti yang terjadi di departemen *Food and Beverages* (F&B), mencerminkan prinsip kekuatan yang tersusun ala Foucault, di mana setiap elemen organisasi bekerja sama dengan baik dan saling melengkapi. F&B tidak hanya berkolaborasi dengan *Housekeeping* untuk menjaga kebersihan dapur dan memastikan makanan tetap higienis, tetapi juga sering bekerja sama dengan *Engineering* untuk membantu jalanya operasional.

Prinsip multi-segmentasi yang sudah dijelaskan sebelumnya, paling sering terlihat dalam pengelolaan acara-acara besar seperti pernikahan atau konferensi, di mana berbagai departemen saling berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan teknis dan logistik acara. Seperti yang dijelaskan oleh Alfred, *Sales and Marketing* biasanya memimpin koordinasi saat acara besar di hotel dengan memberikan detail acara dan membagi tugas kepada departemen yang relevan, seperti *Engineering* untuk keperluan teknis dan *Security* untuk menjaga keamanan guna kelancaran acara.

“Untuk mengatur kalau event-event besar, mungkin seperti pernikahan, konferensi seperti itu, biasanya butuh keamanan yang ketat juga kan. Jadi kalau setiap kali ada event besar, kita pasti akan ada meeting koordinasi gitu ya. Biasanya yang memimpin itu adalah sales marketing departemen. Jadi mereka memberikan detail-detailnya seperti apa, kemudian juga yang dibutuhkan apa, di situ nanti ada per department yang dibutuhkan apa aja, contohnya seperti ada bagian engineering, yang benar-benar mensupport terkait dengan keperluan teknis acara tersebut. Jadi kalau dapat disimpulkan ya, beberapa departemen itu pasti akan sering bekerjasama satu sama lain dan dengan siapa itu tergantung acaranya.” (Wawancara Alfred, 25 November 2024).

Pada konteks acara-acara khusus yang sudah disebutkan sebelumnya, seluruh karyawan tanpa pengecualian *in-charge* di hotel baik itu yang memiliki *shift* wajib maupun tidak. Dalam wawancaranya, Richard selaku *Front Office Manager* mengatakan bahwa karyawan yang pada saat itu tidak ada *shift* wajib, memiliki peran penting dalam salah satu acara khusus hotel yaitu pada saat perayaan tahun baru. Pada perayaan tahun baru, tema tertentu dapat mempengaruhi penyesuaian kostum bagi karyawan yang mendukung operasional, meskipun seragam standar operasional keseharian tetap digunakan oleh beberapa karyawan.

“Kalau lagi ada special event kayak tahun baru nih, nah tahun baru ini biasanya temanya apa? Kayak besok tanggal 31 Desember itu di Santika Premier temanya pirates (bajak laut). Nah, nanti biasanya kebiasaan orang hotel kalau tahun baru itu, itu nggak ada yang libur. Jadi semua in-charge pasti di hotel. Nah, untuk orang-orang yang cuma supporting aja nih, bantuin operasional malam tahun baru, nah itu biasanya dikasih kostum yang itu. Tapi kalau yang memang jadwalnya itu masuk, nah itu tetap pakai uniform normal aja. Karena kadang-kadang kita kan perlu bantuan juga di restoran, kemudian di area

parkir, itu pasti butuh bantuan juga. Itu biasanya kita tetap di malam tahun baru itu semuanya masuk.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Kolaborasi yang dilakukan oleh antar departemen pada hotel tidak hanya melalui acara-acara tertentu saja. Dalam menjalankan operasional sehari-hari, tiap karyawan melakukan komunikasi intensif melalui grup *WhatsApp*. Hal ini tentunya mencerminkan prinsip kekuatan yang tersusun milik Foucault, di mana setiap bagian dalam organisasi bekerja secara terhubung guna mencapai efisiensi secara maksimal serta respons cepat terhadap kebutuhan operasional. Seperti yang dikatakan dalam wawancara, *Front Office* memiliki berbagai sub-grup komunikasi yang dibentuk berdasarkan kebutuhan spesifik, seperti grup *Concierge* untuk koordinasi *Bellboy* dan *Driver*, grup *Room Division* untuk pengaturan kamar bersama *Housekeeping* dan *Engineering*, serta grup dengan *Sales Marketing* untuk reservasi grup.

“Kalau untuk koordinasi itu sebenarnya di tempat itu selalu ada grup. Jadi di Front Office itu punya grup sendiri. Kemudian Front Office tadi yang seperti saya bilang, ada sub-section namanya Concierge. Isinya bellboy, driver, dan segala macam. Kemudian ada yang namanya tadi saya bilang Room Division. Itu isinya adalah Front Office, Housekeeping, dan Engineering untuk koordinasi kamar. Kemudian ada yang namanya FO dan Sales Marketing. Itu untuk koordinasi grup, reservasi-reservasi grup, dan segala macam itu ada di grup itu. Kemudian ada juga yang namanya grup FO dan FB, itu berkaitan dengan treatment-treatment VIP. Yang terakhir itu ada juga grup FO dan Accounting. Karena kan FO kan nggak lepas dari pembayaran ya. Dan dalam setiap grup itu saya tuh join semua grup mau nggak mau.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Pada wawancara tersebut, dapat terlihat bahwa departemen *front office*, menjadi pusat koordinasi yang krusial di hotel. *front office* menjadi penghubung antara berbagai departemen, mulai dari *housekeeping*, *engineering*, hingga *sales marketing*, dan harus memastikan bahwa setiap detail operasional berjalan dengan lancar, baik dalam reservasi kamar, pengaturan acara, maupun kebutuhan pelanggan sehari-hari.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti mengamati bahwa bagaimana staf departemen *front office* terus berkomunikasi dengan berbagai departemen lainnya. Salah satunya ketika adanya keluhan dari tamu mengenai masalah pada pendingin makanan (kulkas) di kamar. Staf *front office* dengan cepat menghubungi tim *engineering* melalui radio komunikasi dan memastikan teknisi segera dikirim ke kamar tamu yang bersangkutan. Proses ini menunjukkan bahwa setiap keluhan atau permintaan tamu harus ditangani dengan cepat dan efisien melalui koordinasi antar departemen.

Hal ini menggambarkan bagaimana setiap elemen dalam organisasi diarahkan untuk fokus pada tugas-tugas tertentu, tetapi tetap berada dalam sistem yang lebih besar serta pengawasan ketat dari *Department Head* yang menyebabkan individu melakukan tugasnya sesuai dengan arahan dari level paling tinggi. Dengan adanya pembagian ini, setiap departemen memiliki fungsi sebagai “segmen” yang saling terhubung, bekerja sesuai dengan perintah dan tanggap terhadap kebutuhan acara, serta dapat menciptakan sebuah sistem yang efisien dan tersusun.

Sistem ini menunjukkan bagaimana disiplin dan kolaborasi yang ketat dapat membentuk sebuah “mesin” organisasi yang mampu merespons tentang operasional dengan cepat, sekaligus menjaga efisiensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Sama halnya dengan yang dikatakan Foucault dalam (Hardiyanta, 2022 hal.94), bahwa disiplin membawa setiap individu menjadi mesin yang multi-segmentasi di mana tubuh individu menjadi tanggap dan mampu menyesuaikan diri terhadap tubuh individu lainnya.

2. Praktik Pendiisiplinan Agar Tubuh Tetap Patuh

Disiplin menurut Foucault merupakan seni pelatihan yang berfokus pada pembentukan keterampilan dan kepatuhan individu. Disiplin bekerja dengan cara yang lebih halus dan tersembunyi yang berfungsi sebagai bentuk kekuasaan ekonomi yang selain sederhana dan dapat diukur, tetapi juga memiliki sifat permanen (Hardiyanta, 2022). Disiplin sangat erat kaitannya dengan sistem pada dunia perhotelan, yang di mana disiplin berperan penting dalam membentuk perilaku serta kinerja karyawan agar sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan

Setelah sebelumnya tubuh individu berhasil dibentuk melalui empat rangkaian metode pendisiplinan, selanjutnya institusi dituntut untuk mempertahankan kepatuhan akan disiplin tersebut melalui sarana-sarana yang sederhana seperti pengawasan hirarkis, normalisasi, dan pengujian. Teknik ini nantinya dapat membentuk perilaku individu menjadi standar yang diinginkan.

a. Pengawasan Hirarkis

Pada pengawasan hirarkis ini Foucault mencontohkannya dengan konsep panoptikon yang menggambarkan mekanisme kekuasaan yang beroperasi secara otomatis melalui sistem pengawasan tersembunyi. Keefektifan panoptikon terletak pada sistem aturan dan pengawasan yang tersebar, bukan kehadiran fisik penguasa secara langsung. Dengan cara ini, kekuasaan menjadi tertanam dalam diri individu sehingga mereka dapat secara otomatis mengontrol perilaku mereka sesuai dengan normal yang berlaku (Nanang, 2014 hal.87). Pada sistem pengawasan ini, peneliti mengambil dari dua sudut pandang antara pengawasan level atasan kepada bawahannya (vertikal), dan pengawasan antara sesama rekan kerja (horizontal).

1) Pengawasan Hirarkis secara Vertikal

Metode pengawasan secara vertikal dalam konteks perhotelan ini, melibatkan hubungan langsung antara atasan (*department head* atau *supervisor*) dan bawahan (*staff*) yang di mana atasan memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan, mengontrol, dan mengevaluasi

kinerja karyawan secara berkala. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan *Front Office* tepatnya pada tim *Receptionist*, ia mengatakan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh atasannya dilakukan secara intensif dan berkelanjutan.

“Kalau untuk dari segi pengawasan itu pastinya every time mereka (atasan) akan melakukan pengawasan kepada kita, cuma nanti tergantung juga pengawasannya itu dalam arti operasional yang di luar atau operasional yang di dalam. Contoh, pengawasan dalam arti in-charge, ketika kita in-charge itu kan kita gak boleh terlambat, terus kayak dari segi in-charge pun kita juga harus tanggung jawab, apalagi kalau kita in-charge itu kan kita harus fokus juga ya, jadi gak boleh yang namanya ngelamun. Terus di cek juga tuh arrival (kedatangan) ada berapa, yang harus cekin ada berapa, yang butuh cepat berapa, kendala apa, terus ada komplain apa. Karena kan kalau departemen receptionist itu atau front office itu adalah jantungnya hotel, jadi ya harus profesional sih itu. Itu tadi kalau dari segi pengawasannya supervisor ya, kalau untuk dari segi front office manager untuk pengawasan, kita selalu untuk satu bulan itu minimal kita harus ada meeting jadi kita akan membahas apa sih yang perlu kita evaluasi dalam tim dalam operational ataupun untuk kemajuan kedepannya gitu. Apalagi kita harus ada budgeting ya, jadi nanti front desk agent kayak saya gitu nanti dan teman-teman masih akan dievaluasi tentang budget-budget receptionist yang berkaitan dengan penjualan kamar.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Pola pengawasan yang terbagi menjadi dua metode seperti yang dikatakan dalam wawancara tersebut (pengawasan langsung melalui supervisor dan evaluasi rutin melalui *front office manager*),

menunjukkan bagaimana pengawasan vertikal tidak hanya bersifat formal, tetapi juga menjadi bagian dari rutinitas kerja sehari-hari untuk memastikan keoptimalan kinerja pada karyawannya. *Supervisor* yang mengawasi operasional harian untuk memastikan bahwa karyawan yang *in-charge* pada hari itu menjalankan tugasnya dengan baik, seperti datang tepat waktu, perhitungan mengenai kedatangan tamu, jumlah pemesanan kamar, serta memastikan tidak ada kendala dan *complain* dari tamu. Lebih lanjut dengan pengadaan evaluasi kinerja selama sebulan sekali yang dilakukan oleh asisten *front office manager* yang mengevaluasi pencapaian operasional dan target penjualan kamar. Mekanisme ini memperlihatkan bahwa pengawasan hirarkis secara vertikal yang dilakukan di Hotel Santika bersifat dinamis, di mana atasan tidak hanya berperan sebagai pengontrol melainkan juga sebagai fasilitator yang dapat mendorong pengembangan potensi pada tiap karyawan.

Selain pengawasan secara langsung yang sudah dijelaskan sebelumnya, terdapat juga mekanisme pengawasan tambahan yang dilakukan melalui teknologi. Salah satunya adalah penggunaan kamera CCTV di setiap departemen, yang diawasi sepanjang hari selama 24 jam. Penggunaan pengawasan melalui kamera CCTV ini bertujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran seperti kecurangan atau penyalahgunaan wewenang, terutama pada area yang berisiko tinggi seperti *receptionist* dan *accounting* yang menangani transaksi keuangan. Seperti yang dikatakan dalam wawancara, bahwa kamera CCTV selalu diawasi oleh *security* sepanjang hari.

“Selain pengawasan langsung dari atasan kita, kita juga ada pengawasan melalui teknologi yang 24/7 ngawas di setiap masing-masing departemen. Contohnya ya pakai CCTV itu.

Karena kita gak tau ya di dunia lingkungan kerja, kita gak akan tau apa yang akan terjadi ke depannya. Contoh di Receptionist itu lebih detailnya dengan uang, kalau uang itu kan agak riskan ya jadi terjadi cheating atau korupsi dan lain-lain, itu akan lebih banyak kan bisa di Receptionist ataupun di team accounting. Tapi di semua departemen itu tetap ada pengawasan melalui si CCTV itu. Di Hotel Santika Premier ini kita CCTV 24 jam dijaga dengan security, jadi kalau untuk setiap ruangnya sendiri itu semuanya pengawasan itu melalui CCTV. Kan dengan pakai sistem CCTV ini nantinya dapat mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan ya kak.”
(Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Sistem ini secara tidak langsung serupa dengan prinsip panoptikon yang dijelaskan oleh Foucault, di mana individu yang diawasi tidak selalu mengetahui kapan dan oleh siapa mereka diawasi. Hal ini tentunya menciptakan kondisi di mana karyawan secara otomatis mendalami disiplin karena adanya kesadaran bahwa mereka diawasi secara langsung dan tanpa mengenal watu oleh atasan mereka maupun melalui perangkat teknologi seperti kamera CCTV. Mekanisme ini membuat kuasa disiplin berjalan secara otomatis tanpa perlu kehadiran fisik sang pengawas secara terus menerus.

Pengawasan hirarkis dengan berbagai metode seperti pengawasan secara langsung dari atasan dan penggunaan teknologi seperti kamera CCTV yang sudah dijelaskan sebelumnya, memiliki dampak signifikan terhadap pembentukan perilaku karyawan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu karyawan *front desk agent*, menunjukkan bahwa pelanggaran aturan kerja jarang terjadi karena adanya sistem pengawasan yang ketat

serta prinsip kejujuran yang diinternalisasikan selama proses rekrutmen.

“Mungkin kalau untuk pelanggaran beberapa ada ya, tapi pasti akan dapat teguran dengan baik. Kalau selama saya kerja di hotel Santika Premier Jogja ini belum ada sih yang namanya pelanggaran tapi gak dapet teguran. Karena kan ketika kita interview mau bekerja di hotel Santika itu nilai kejujuran itu yang diterapkan pertama. Jadi ketika ditanya untuk bekerja disini ya harus kejujuran sih, kalau dari segi rekan saya yang di hotel ini belum pernah. Karena selain karena saat wawancara itu kejujuran itu adalah value pertamanya, yang kedua juga pengawasan disini cukup ketat juga ya kak, jadi sedikit minim untuk yang ada yang namanya pelanggaran kayak gitu.”
(Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Dari penjelasan tersebut, peneliti melihat bahwa dengan adanya sistem pengawasan yang baik dan terstruktur, karyawan akan merasa bahwa meskipun mereka diawasi secara ketat, tetapi tidak membuat mereka merasa tertekan dan menjadikan mereka disiplin atas dirinya sendiri. Tentunnya hal ini berdampak pada pembentukan karakter individu yang jujur dan professional dalam bekerja. Hal ini sejalan dengan gagasan Foucault, bahwa kekuasaan tidak hanya beroperasi melalui kontrol langsung, melainkan kekuasaan juga terjadi melalui mekanisme disiplin yang membuat individu mengawasi dirinya sendiri (Permadi, 2018).

Pengawasan yang dilakukan di Hotel Santika Premiere Jogja, berlangsung secara sistematis baik melalui struktur hirarkis maupun menggunakan teknologi. Hal ini menciptakan kesadaran karyawan untuk selalu berperilaku sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan begitu, ini menunjukkan bahwa kekuasaan

dalam pengawasan bukan hanya alat untuk mengontrol, tetapi juga mekanisme untuk menginternalisasi aturan dan nilai yang memungkinkan karyawan secara otomatis mengatur perilaku mereka sesuai dengan harapan perusahaan, bahkan tanpa adanya pengawasan langsung. Seperti yang dijelaskan oleh Foucault (dalam Hardiyanta, 2022 hal 101) bahwa metode pengawasan, merupakan bentuk fisik dari kuasa di mana penguasaan atas tubuh yang dilakukan berdasarkan hukum mekanis dan hukum optik sesuai dengan seluruh peran, baik peran ruang maupun tingkatan dan tanpa menyebabkan adanya paksaan atau kekejaman.

2) Pengawasan Hirarkis secara Horizontal

Setelah penjelasan mengenai pengawasan hirarkis secara vertikal yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan, pada metode ini, peneliti juga akan menjabarkan hasil observasi mengenai pengawasan pada sesama rekan kerja yang terjadi di Hotel Santika Premiere Jogja. Meskipun pengawasan secara horizontal ini tidak benar-benar lepas dari pengaruh dan pengawasan atasan, namun pengawasan secara horizontal hadir dengan lebih informal melalui interaksi sehari-hari di lingkungan kerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu karyawan hotel, dikatakan bahwa masukan atau komentar dari rekan kerja dianggap sebagai bagian dari proses evaluasi diri yang konstruktif. Karyawan melihat kritik sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas kerja, bukan sebagai bentuk tekanan.

“Kalau untuk itu sebenarnya di semua pekerjaan tuh tetap ada ya kak yang mungkin akan mengomentari antara satu sama yang lain, cuma kalo dari segi saya sendiri sih karena kan saya juga berpikir kalau kita gak akan kerja disini terus, jadi kalo ketika ada orang ngasih masukan, ya kita terima aja. Karena memang bener apa yang kakak bilang itu untuk evaluasi kita

untuk jauh lebih baik. Karena kita juga gak boleh egois ya, apalagi kita di dunia pariwisata, yang namanya pelayanan itu kan kita harus satu suara, jadi gak boleh ada crash (hancur) juga sih. Jadi dalam setiap teguran itu saya tuh menganggapnya kalo oh ini memang untuk perbaikan diri saya, bukan malah di pressure gitu, jadi kalau ada masukan orang lain untuk buat kita jauh lebih baik, so why not.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Dengan menerima setiap kritik atau komentar sebagai masukan untuk menjadi bahan evaluasi, hal ini tentunya akan menciptakan karakter individu yang terbuka akan pendapat dari orang lain, baik itu dari atasan maupun dari sesama rekan kerja tanpa membatasi hak suara antar individu. Dengan terbentuknya karakter tersebut, nantinya akan menghasilkan lingkungan kerja yang mendukung budaya saling mengingatkan dan belajar, di mana setiap individu merasa bertanggung jawab atas kemajuan tim secara keseluruhan bukan hanya untuk kinerja individunya sendiri.

Lebih lanjut, pengawasan secara horizontal juga ditemukan melalui forum diskusi rutin dalam pertemuan bulanan. Pada wawancara dengan salah satu karyawan *front desk agent*, Aisyah menjelaskan bahwa dalam forum tersebut, seluruh karyawan akan diberikan ruang untuk berdiskusi secara terbuka mengenai berbagai isu yang terjadi di tempat mereka bekerja, termasuk ketidaksesuaian prosedur kerja hingga pelanggaran yang terjadi.

“Nah tadi kan di awal kan udah saya jelaskan ya, jadi kita tuh setiap one month itu kita akan bertemu di pertemuan meeting gitu, nah dari pertemuan meeting itu kita baru berdiskusi, jadi kita gak ada yang kayak si A nih, udah laporan dulan sama si atasan tentang si B, itu gak ada sih kak. Jadi kayak memang

dalam time satu bulan itu ada satu waktu yang memang kita bener-bener ketemu semuanya, jadi kayak apa sih yang perlu kamu sampaikan kemarin, apa sih masukan untuk kita di bulan depannya agar jauh lebih baik lagi. Jadi kita gak ada yang kayak individual harus egois, karena kita harus explain dulu, kan itu semua udah sesuai prosedural gitu ya kak ya emang ditetapkan seperti itu.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Model ini menghasilkan kekompakkan pada lingkungan kerja, yang di mana umpan balik dan evaluasi diberikan secara bersama-sama bukan sebagai bentuk pengaduan individu, melainkan sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kerjasama tim secara keseluruhan. Pendekatan ini tidak hanya mencegah adanya konflik interpersonal akibat praktik saling ‘melapor’ secara personal, tetapi juga mendorong karyawan untuk merasa memiliki tanggung jawab bersama terhadap kualitas kinerja tim. Hal ini menunjukkan bahwa kekuasaan tidak hanya mengalir dari atas ke bawah tetapi juga tersebar di antara individu dalam sebuah jaringan sosial.

Kesimpulannya, pengawasan yang dilakukan pada Hotel Santika Premiere Jogja baik secara vertikal maupun horizontal, menekankan disiplin dan komunikasi yang efektif. Pengawasan secara langsung melalui atasan dan melalui kamera CCTV, memperlihatkan bahwa kontrol tidak hanya bergantung pada kehadiran atasan, tetapi lebih pada sistem yang mengatur bagaimana pengawasan dilakukan secara terus-menerus. Sedangkan pengawasan secara horizontal, membuat karyawan secara tidak langsung menjadi ‘pengawas’ bagi satu sama lain karena norma sosial dan ekspektasi kolektif yang telah diinternalisasi dalam budaya kerja mereka, bukan karena kontrol yang bersifat represif (menekan). Seperti yang dikatakan oleh Foucault (dalam Hardiyanta, 2022 hal. 115) bahwa dampak utama dari sistem panoptikon terletak pada bagaimana kekuasaan

dapat berjalan secara otomatis tanpa perlu pengawasan langsung yang terus menerus. Dalam mekanisme ini, setiap individu yang berada di dalam sel-sel pengawasan menjadi sadar bahwa dirinya diawasi secara terus-menerus.

b. Normalisasi

Normalisasi ini merupakan alat kekuasaan yang digunakan untuk menilai, mengukur, mengelompokkan, dan mengkategorikan individu berdasarkan standar atau norma tertentu. Foucault menekankan betapa pentingnya mekanisme hukuman kecil terhadap pelanggaran ringan seperti ketidaktepatan waktu, perilaku, cara berbicara, penggunaan tubuh, hingga aspek personal seperti seksualitas dalam konteks disiplin (Nanang, 2014). Hukuman seperti ini dimaksudkan untuk membuat individu sadar bahwa mereka telah melakukan pelanggaran, sehingga mendorong perubahan perilaku individu.

Dalam konteks perhotelan, mekanisme normalisasi ini terbagi menjadi dua jenis yaitu ruang terbuka dan ruang tertutup. Pada ruang terbuka seperti area bekerja, mekanisme normalisasi ini terlihat pada penetapan standar operasional prosedur (SOP) yang mengatur penampilan karyawan baik secara eksplisit maupun implisit. Hasil wawancara yang dilakukan oleh *front office manager*, menunjukkan bahwa aturan penampilan yang ditetapkan untuk karyawan cukup ketat, mengingat bahwa bagian *front office* merupakan kesan pertama bagi tamu. Peraturan tersebut seperti larangan memakai kumis, mewajibkan untuk menggunakan *pomade* (krim rambut) guna kerapihan rambut, hingga minimal tinggi badan 165cm untuk pria. Sedangkan untuk wanita yaitu tatanan rambut khusus bagi *receptionist* perempuan. Hal ini merupakan bentuk konkret dari normalisasi yang mengatur penampilan tubuh karyawan agar sesuai dengan citra profesional yang diinginkan oleh hotel.

“Kalau untuk style sendiri kita bebas ya Mbak, selama kalau untuk laki-laki kan kita nggak boleh pakai kumis, ada jambang kan kita nggak

boleh, harus clean. Kemudian Rambut minimal harus diminyak rambut pakai pomade kalau untuk yang laki-laki. Kalau yang spesifik itu untuk yang resepsionis perempuan biasanya. Itu memang rambutnya harus di tata khusus lah, di cepol yang jelas itu. Kemudian kalau laki-laki sih posturnya ya, kita kalau untuk rekrutmen sendiri biasanya minimal 165 ke atas lah. Karena bukan diskriminasi tapi memang kita kan front of the house, first impression nih. Istilahnya tamu datang yang pertama dilihat anak-anak FO nih, bukan orang-orang sales, bukan orang-orang restoran, tapi bener-bener orang-orang FO. Nah kalau orang FO-nya nggak representatif, ya repot.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Seperti yang disebutkan dalam buku tentang “Central Pelayanan Industri Perhotelan”, karyawan yang bekerja pada departemen *front office* wajib memperhatikan hal mendasar terkait penampilan yaitu rambut harus rapih dan terawat, nafas yang segar dan tidak berbau, menjaga riasan tetap segar dan bersih, seragam selalu rapih dan bersih, kebersihan kuku, dan menggunakan pengharum badan yang sesuai. Sedangkan untuk karyawan laki-laki, diwajibkan untuk memperhatikan area rambut (rambut tidak menutupi bagian dahi dan penggunaan gel berlebihan, serta rambut tidak panjang) dan area jenggot serta kumis (rutin memotong area tersebut) (Reindrawati, 2024).

Lebih lanjut mengenai peraturan penampilan, aksesoris yang dikenakan oleh karyawan hotel tepatnya pada bagian *front office* pun memiliki peraturan khusus untuk dilakukan oleh setiap karyawannya. Peraturan tersebut meliputi larangan menggunakan anting (untuk laki-laki) dan pembatasan penggunaan jenis anting (untuk perempuan), penetapan warna jam tangan dengan warna yang netral (hitam, cokelat, *stainless*), serta larangan menggunakan cincin selain cincin pernikahan, menunjukkan bagaimana kontrol terhadap detail kecil dapat membentuk identitas visual yang seragam dan sesuai dengan standar perusahaan.

“Nah kalau untuk aksesorisnya sendiri, kalau laki-laki nggak boleh pakai anting, itu jelas ya. Kemudian kalau perempuan boleh pakai anting, tapi yang sederhana nggak harus pakai suwang (jenis aksesoris) juga. Kalau untuk cincin itu sebenarnya boleh, cincin pernikahan maksimal satu, gitu aja, lebih dari satu nggak boleh. Kemudian jam tangan boleh, tapi harus yang warnanya netral, bukan yang terus merah, kuning, kan ada tuh yang pakai merah, kuning, hijau gitu. Selama warnanya hitam, coklat tua, terus pokoknya warna-warna gelap lah, atau warna-warna jam yang stainless, itu boleh. Kemudian pakai smartwatch pun sebenarnya nggak boleh, kalau di frontliner nggak boleh. Kalau mau pakai jam, silahkan pakai jam analog. Kalau di back office sih nggak apa-apa karena nggak selalu ketemu tamu kan, tapi kalau di frontliner itu nggak boleh. Jadi setiap hotel juga punya peraturannya masing-masing, SOP-nya masing-masing. Kalau untuk tato, mungkin kalau ada tato-tato kecil kan biasa tuh kayak gen-z gen-z, anak skena, itu boleh. Tapi nggak boleh kelihatan yang jelas. Intinya kita itu di hotel Santika itu boleh bertato, tetapi tidak boleh kelihatan. Jadi harus di dalam, nggak boleh kelihatan, minimal tertutup oleh uniform.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Mekanisme normalisasi ini tidak hanya berusaha untuk menciptakan keseragaman, tetapi juga berfungsi sebagai cara untuk mendisiplinkan karyawan akan pentingnya menjaga citra profesional perusahaan. Larangan menggunakan *smartwatch* bagi karyawan *frontliner* mencerminkan adanya pembentukan kelas sosial melalui simbolisasi dan visualisasi yang disengaja dalam lingkungan perhotelan. Selain itu, aturan tentang memakai tato tetapi harus tetap tersembunyi yang dijelaskan dalam wawancara tersebut, mencerminkan cara hotel mengontrol persepsi tamu melalui pengawasan visual terhadap karyawannya. Meskipun beberapa peraturan

mungkin terlihat sederhana, mekanisme ini dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk selalu mematuhi aturan yang sudah ditetapkan.

Foucault menjelaskan bahwa mekanisme normalisasi ini tidak hanya mengatur perilaku individu melalui standar dan norma tertentu, tetapi juga menciptakan hirarki simbolis yang membedakan peran serta status dalam suatu organisasi. Pada wawancara yang dilakukan oleh *human resource manager*, menjelaskan bahwa penggunaan dasi yang berbeda-beda warnanya dapat menentukan posisi atau tingkatan jabatan individu tersebut. Dasi merah, diperuntukkan bagi level *staff* dan *supervisor*, sedangkan dari berwarna abu-abu untuk kepala departemen seperti *front office manager* dan *human resource manager*.

“Kalau untuk perbedaan penampilan untuk tiap jabatan itu ada pada warna dasi yang mereka kenakan. Jadi ketika untuk dasi yang warna merah, itu adalah level staff dan supervisor. Kalau untuk yang warna abu-abu, itu adalah level departemen head. Seperti front office manager, HR manager, dan Pak Alfred (HR Manager) itu kan pakainya warna abu-abu. Nah, itu untuk membedakan antara staff, supervisor, dan departemen head. Nah kita juga punya pin HS (Hotel Santika) yang dimana semua karyawan yang menggunakan jas, dari mulai staff sampai Pak GM itu pakai pin Santika. Karena itu universal, semua unit Santika pasti pakai yang uniformnya pakai jas. Tapi kalau yang nggak pakai jas atau nggak pakai blazer itu nggak perlu pakai pin”
(Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Saat melakukan wawancara dengan informan, peneliti melihat dengan jelas perbedaan warna dasi yang dikenakan oleh karyawan sesuai dengan tingkatan jabatan mereka. Pada saat wawancara dengan *human resource manager*, terlihat bahwa dirinya menggunakan dasi berwarna abu-abu. Sedangkan pada saat wawancara dengan karyawan *front desk agent*,

karyawan tersebut menggunakan dasi berwarna merah, yang menunjukkan bahwa mereka berada pada level staf atau supervisor. Selain itu, pada saat melakukan observasi lapangan, peneliti juga mengamati bahwa setiap karyawan yang mengenakan jas memiliki pin Hotel Santika yang tersemat di dada mereka.

Dengan perbedaan tersebut, mekanisme normalisasi terlihat tidak hanya melalui penampilan fisik karyawan, melainkan juga dalam penggunaan simbol-simbol visual seperti perbedaan warna dasi. Perbedaan ini bukan hanya untuk sekedar estetika, tetapi berfungsi sebagai alat pendisiplinan yang mengatur bagaimana karyawan memahami posisi mereka dalam organisasi dan berperilaku sesuai dengan ekspektasi peran tersebut. Penggunaan pin berlogo HS (Hotel Santika) juga menjadi bagian dari identitas tiap karyawan yang menggunakan jas saat bekerja, dan membedakannya dengan karyawan yang tidak menggunakan jas. Simbol-simbol ini menjadi bagian dari sistem normalisasi yang secara halus menanamkan nilai-nilai disiplin, kepatuhan, dan penghormatan terhadap hirarki.

Penerapan mekanisme normalisasi selanjutnya juga diterapkan pada pengaturan administratif yang mengatur hak dan kewajiban karyawan seperti perizinan cuti kerja dan absensi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pengajuan izin, baik itu untuk cuti sakit, cuti melahirkan, cuti pernikahan, bahkan izin khusus untuk wanita yang sedang menstruasi, dilakukan dengan prosedur formal yang mewajibkan adanya bukti tertulis seperti surat keterangan dokter atau formulir pengajuan cuti.

“Kalau untuk di hotel Santika ini kita ada beberapa hal yang boleh cuti ya, selain melahirkan yang udah pasti ada cutinya, pernikahan pun juga ada cutinya selama 3 hari. Terus bisa juga kalau cuti sakit, contohnya kalau untuk perempuan ada cuti khusus saat datang bulan. Karena kan ada ya beberapa perempuan yang gak kuat dengan kondisi perutnya yang bisa sesakit itu ya kak. Tapi untuk datang bulan ini

diberikan cuti kalau itu anak benar-benar udah gak kuat yang bisa sampai badanya susah bergerak atau bahkan sampai pingsan. Tapi kalau masih sakit biasa ya gak diizinin. Dan untuk izin kayak sakit itu memang harus ada surat keterangan dokter. Nanti kalau untuk cuti menikah dan lain-lain kan kita akan mengisi form pengajuan cuti gitu. Jadi kita gak bisa kalau cuma by chat terus bilang ke atasan kalau sedang sakit atau halangan apapun, jadi harus ada bukti tertulis. Karena kita juga benar-benar berada di perusahaan yang cukup besar gitu ya kak, jadi memang itu udah menjadi standarnya kita untuk ketika kita sakit harus ada bukti surat dokter.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Persyaratan-persyaratan yang dijelaskan sebelumnya dibuat untuk menciptakan kontrol tidak langsung terhadap para karyawan, di mana karyawan secara otomatis merasa bertanggung jawab untuk membuktikan mengapa mereka tidak hadir untuk bekerja. Menyediakan bukti tertulis, seperti surat dokter atau formulir resmi dari hotel, bukan hanya memastikan izin itu sah, tetapi juga menanamkan kesadaran bahwa setiap tindakan yang dilakukan individu ketika bekerja diawasi oleh sistem yang secara halus namun tetap efektif mengontrol perilaku mereka. Karyawan dihadapkan pada standar institusional yang mengatur bagaimana mereka berperilaku sebagai bagian dari organisasi, bahkan dalam hal-hal yang tampaknya bersifat pribadi seperti kondisi kesehatan atau kebutuhan cuti lainnya.

Mengacu pada pernyataan Foucault bahwa dalam sebuah ‘aturan’, norma berfungsi sebagai alat untuk menampilkan seluruh bayangan perbedaan individual di dalam sistem kesamaan yang formal (Hardiyanta, 2022), ini menunjukkan bahwa aturan tidak hanya bertujuan untuk menciptakan keseragaman, tetapi juga secara halus mengatur perbedaan individu. Hotel memiliki sistem formal yang mengakomodasi kondisi pribadi karyawan yang beragam. Yang artinya, meskipun setiap individu memiliki pengalaman dan kebutuhan yang berbeda, masing-masing diolah

dan disesuaikan untuk mematuhi standar yang ditetapkan oleh organisasi. Dengan demikian, normalisasi tidak menghilangkan perbedaan individu, justru mengatur dan menampilkannya dalam sistem kesamaan formal yang memastikan keteraturan, disiplin, dan efisiensi pada lingkungan kerja perhotelan.

Setelah sebelumnya dijelaskan beberapa peraturan terkait penampilan, cuti, serta izin kerja, penerapan sanksi berupa hukuman bagi karyawan yang melanggar aturan-aturan tersebut juga kerap dilakukan di Hotel Santika Premiere Jogja. Hal ini tentunya guna mendisiplinkan para karyawannya untuk bekerja secara jujur dan professional. Seperti yang dikatakan oleh Foucault, hukuman terus memaksa mereka untuk menyesuaikan diri dengan model yang sama, guna memastikan mereka ditaklukkan pada pembawahan, tetap patuh, dan memberikan perhatian yang tepat pada pendidikan dan latihan mereka, serta memenuhi kewajiban dan bagian disiplin (Hardiyanta, 2022 hal 103). Sebagaimana yang dijelaskan pada wawancara, bahwa pemberian sanksi atau hukuman yang mengatur perilaku karyawan diterapkan melalui sistem peringatan berjenjang dan peraturan tertulis.

“Pelanggaran-pelanggaran itu ada yang sifatnya ringan, ada yang pelanggaran sedang, dan ada yang pelanggaran berat. Kalau untuk pelanggaran ringan seperti main hp secara terus-menerus saat bekerja, kita pasti akan tegur itu lebih dahulu, secara lisan dan langsung ya (real time), misalnya kita langsung tahu nih, kesalahan-kesalahannya, nah itu kita tegur dulu secara baik namun tegas. Kalau untuk pelanggaran yang bersifat berat seperti double check-in, di mana kamar tersebut itu sudah dipakai untuk satu tamu, tapi si resepsionis ini ngasih tamu baru lagi ke kamar itu, itu istilahnya double check-in. Nah, pelanggaran-pelanggaran tersebut pasti akan kita berikan syarat peringatan terutama SP (surat peringatan), itu bisa SP-1, SP-2, SP-3. Tergantung dari si anak ini sudah berapa kali melakukan kesalahan

atau memang ini baru pertama kali. Tetapi jika pelanggaran tersebut sudah bersangkutan dengan uang seperti korupsi, mengambil uang, karena kan di front office itu kan tiap hari mandi uang ya, meskipun bukan uangnya sendiri. Nah, itu kan bagi beberapa orang yang nggak kuat imannya kan pasti kan akan tergoda. Ketika menyalahgunakan uang-uang tersebut dan ketahuan pasti langsung saya keluarkan (pecat).” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Setiap pelanggaran yang bersifat ringan seperti penggunaan ponsel berlebihan saat bekerja (khusus untuk karyawan *front office*), maupun pelanggaran berat seperti penyalahgunaan keuangan atau bahkan kesalahan operasional kamar (*double chck-in*), memiliki konsekuensi yang berbeda-beda, mulai dari teguran lisan, surat peringatan (SP), hingga pemutusan kontrak. Sistem ini membuktikan bahwa normalisasi menghasilkan kepatuhan karyawan melalui pengawasan yang dilakukan secara bertahap. Teguran awal yang bersifat lisan berfungsi sebagai pengingat akan aturan yang berlaku, sementara surat peringatan menunjukkan bahwa pelanggaran diawasi dan dicatat dalam rekam jejak profesional karyawan.

Meskipun setiap karyawan memiliki karakteristik dan latar belakang yang berbeda, mekanisme normalisasi mengarahkan mereka semua untuk bekerja dalam kerangka aturan yang seragam. Sama halnya dengan pemberian sanksi, walaupun pelanggaran yang dilakukan berbeda tingkatan, tetapi dinilai dalam kerangka sistem peringatan yang sama. Dengan kata lain, sistem ini memungkinkan adanya variasi individu tetapi sistem mengontrolnya tetap dalam batasan norma yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa normalisasi tidak hanya menciptakan keteraturan administratif, tetapi juga berfungsi sebagai alat disiplin yang efektif, serta mendorong individu untuk menyesuaikan diri dengan standar institusional tanpa adanya paksaan.

Setelah penjelasan terkait penerapan mekanisme normalisasi di ruang tertutup atau ruang kerja sebelumnya, peneliti juga akan menjabarkan

bagaimana mekanisme normalisasi diterapkan di ruang terbuka atau di ruang di mana karyawan dapat beristirahat sejenak dari pekerjaannya. Berdasarkan hasil wawancara, Hotel Santika Premiere Jogja menyediakan fasilitas seperti *Employee Dining Room* (EDR) untuk tempat makan para karyawan pada jam istirahat yang telah ditentukan. Selain itu, tersedia juga locker sebagai ruang persiapan pribadi, serta *smoking area* bagi karyawan yang ingin merokok. Meskipun fasilitas ini diberikan, karyawan tetap diberi aturan untuk penggunaan ruangan tersebut. Misalnya, locker tidak dapat digunakan sebagai tempat untuk tidur atau menyimpan barang sembarangan. Lebih lanjut, karyawan juga memiliki satu jam istirahat dalam sistem sembilan jam. Tetapi, mereka tetap harus menyesuaikan waktu istirahatnya terutama saat sedang *high season* atau situasi tertentu agar operasional hotel tetap berjalan dengan lancar.

“Oke, di hotel Santika ini kita ada menyediakan namanya EDR (Employee Dining Room), jadi ketika kita jam makan siang atau jam makan sore, atau untuk yang masuk sore ada juga jam makan malam, kita makannya di sana. Jadi kita benar-benar break di sana. Sedangkan nanti kalau untuk makeup dan lain-lain itu bisa pakai di locker, kita disediakan. Tetapi kita juga memiliki aturan untuk ruang istirahat itu sendiri kak. Kalau di locker itu aturan seperti tidur kita nggak boleh, terus naruh barang sembarangan itu kita nggak boleh, jadi kita menjaga kebersihan juga sih kak. Kalau kayak ngerokok gitu-gitu buat laki-laki kita ada smoking area yang khusus untuk karyawan. Jadi untuk ruang istirahat seperti ruang makan itu sendiri, locker sendiri, smoking area sendiri. Dan memang untuk jam istirahat itu kita ada batasnya. Kita bekerja 9 jam, 1 jamnya itu untuk istirahat, tapi kita juga lihat situasi kondisi, apalagi di Front Office ya. Kalau lagi weekend, high season gitu kita nggak bisa asal istirahat full 1 jam, jadi harus dibagi.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Pembagian ruang yang jelas di hotel, seperti locker, ruang makan, dan area merokok, memastikan bahwa semua kegiatan karyawan sesuai dengan norma atau standar yang telah ditetapkan. Penyediaan area merokok bagi karyawan menunjukkan bahwa kebiasaan tertentu tidak dilarang, tetapi diatur agar tidak mengganggu jalannya operasional hotel. Sejalan dengan yang dikatakan oleh Foucault bahwa panoptikon tidak memerlukan pemaksaan fisik untuk membuat orang jahat menjadi baik. Sebaliknya, panoptikon hanya membutuhkan pengawasan terus-menerus yang memberi tahu setiap individu bahwa mereka selalu diawasi dan dididik dalam arena pemantauan (Hardiyanta, 2022 hal 116). Oleh karena itu, pengaturan ruang istirahat tidak hanya memberikan kenyamanan dan kebebasan, tetapi juga berfungsi sebagai cara halus untuk mengontrol lingkungan kerja.

Disamping adanya peraturan untuk ruang istirahat bagi para karyawan, Hotel Santika Premiere Jogja juga menerapkan sistem pengawasan terhadap ruang istirahat tetapi karyawan tetap bebas dari adanya tekanan kerja. Meskipun tidak ada pengawasan secara langsung dari atasan. Keberadaan CCTV di koridor menuju locker menunjukkan bahwa pengawasan tetap hadir dalam bentuk tidak langsung. Selaras dengan yang dikatan Aisyah salah satu karyawan Hotel Santika Premiere Jogja, dalam wawancaranya ia mengatakan bahwa CCTV tidak diletakkan di dalam area locker melainkan pada koridor tempat jalannya masuk ke dalam area locker, dikarenakan area locker merupakan tempat untuk persiapan bagi para karyawan sebelum kerja, yang di mana area locker menjadi area privasi bagi para karyawannya.

“Menurut saya sih ruang istirahat itu memang benar-benar berfungsi untuk bebas dari tekanan kerja atau bahkan pengawasan, karena memang waktunya untuk istirahat, walaupun tetap pada aturan ya. Karena kan kita benar-benar kalau di Receptionist, di area pelayan, kita benar-benar harus fresh, kita nggak boleh terlalu kelihatan lesu, nggak boleh kelihatan capek, jadi kita harus kelihatan bakoh (kuat).

Dan kalau pengawasan secara langsung dari atasan sih nggak ada ya, paling hanya ada CCTV aja, itu juga nggak di taruh persis di dalam area locker, karena kan kalau locker itu kan lebih ke privasi ya kak. Cuma kita kan dikasih satu tempat locker gitu tetap kita dikasih kunci, jadi per individual itu kita membawa kunci. Tapi nanti CCTV itu hanya menyorot di area koridor yang masuk ke area locker. Jadi bukan di dalam lockernya itu enggak. Jadi untuk pengawasan langsung dari atasan nggak ada sih, karena area istirahat kan waktunya istirahat ya, jadi nggak ada pengawasan kayak gitu sih.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Penjelasan yang diberikan oleh Aisyah dalam wawancara tersebut, memperlihatkan bahwa meskipun karyawan diberikan fasilitas ruang istirahat yang terbebas dari tekanan kerja, aturan dan pengawasan tetap berlaku. Karyawan diharapkan tetap menjaga performa kerja mereka dengan memastikan bahwa mereka tetap terlihat *fresh* dan profesional ketika kembali bekerja. Internalisasi norma yang telah terbentuk membuat karyawan secara otomatis mengatur perilakunya untuk tetap sesuai dengan ekspektasi institusi, seperti yang ditunjukkan oleh pernyataan bahwa *staff receptionist* harus selalu tampil kuat dan tidak boleh menunjukkan tanda kelemahan di depan tamu. Oleh karena itu, karyawan tetap diawasi oleh sistem yang memastikan bahwa mereka tetap terlibat dalam tuntutan profesionalisme meskipun ruang istirahat terlihat seperti zona bebas tekanan.

Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh Foucault, bahwa panoptikon mengatur segala sesuatu sehingga pelaksanaan kuasa tidak dipengaruhi oleh faktor luar seperti pemaksaan, kekuatan, atau bahkan kekerasan. Sebaliknya, kuasa itu sendiri menjadi lebih berfungsi saat melakukan fungsi tersebut (Hardiyanta, 2022 hal 119). Artinya, kontrol atas kuasa dalam institusi perhotelan tidak selalu bersifat memaksa, tetapi bekerja melalui internalisasi aturan sehingga individu secara otomatis menyesuaikan diri

dengan standar institusional, bahkan ketika mereka berada di ruangan yang seharusnya lebih personal.

c. Pengujian

Pengujian (*examination*) merupakan kombinasi antara pengawasan hirarkis dan normalisasi yang berfungsi sebagai mekanisme pemantauan normatif. Dalam proses ini, individu dapat diklasifikasikan, dinilai kualitasnya, dan diberikan sanksi sesuai dengan standar yang berlaku. Melalui mekanisme pengujian ini, individu akan terlihat sehingga memungkinkan perbedaan dan penentuan status berdasarkan hasil pemantauan tersebut. Dalam proses ini, pengujian tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk memantau apa yang sedang terjadi, tetapi juga sebagai cara untuk menghubungkan struktur pengetahuan dengan bentuk kekuasaan tertentu (Hardiyanta, 2022).

Dalam konteks perhotelan, mekanisme pengujian dapat terlihat dalam sistem evaluasi kinerja karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Resource Manager*, evaluasi karyawan tidak hanya dilakukan secara formal melalui penilaian rutin, tetapi juga melalui mekanisme yang bernama “*coaching and counseling*” yang sifatnya berkelanjutan. Dalam hal ini, *coaching* berfungsi sebagai pelatihan teknis yang menetapkan standar keterampilan dan perilaku yang diharapkan, sedangkan *counseling* lebih menitikberatkan pada aspek mental dan sikap karyawan.

“Kalau di Hotel Santika itu bahasa evaluasi lebih dikenalnya dengan coaching and counseling. Itu secara teknis, coaching itu melatih mereka, memberitahu tentang apa yang benar dan seharusnya dilakukan. Tapi kalau counseling itu lebih ke konsultasi mentalnya ya, jadi itu memang fungsinya ada di HR. Jadi biasanya di tiap department itu nanti masalah coaching and counseling itu diruang head of masing-masing departemen, tetapi lebih sering dialihkan ke HR, tapi kalau coaching atau pelatihan teknisnya itu lebih sering di lokasi kerja tiap department.” (Wawancara Alfred, 25 November 2024)

Proses tersebut menunjukkan bagaimana pengujian berfungsi sebagai alat untuk mengawasi dan mengklasifikasikan serta membentuk individu sesuai dengan standar peraturan institusional. Selain itu, evaluasi kinerja tidak dilakukan dalam jadwal yang kaku, melainkan berdasarkan observasi langsung dan analisis dari pihak manajemen. Dalam wawancara, *Human Resource Manager* (HRM) menyatakan bahwa *coaching and counseling* tidak memiliki frekuensi waktu yang tetap, melainkan dilakukan ketika ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan kebutuhan karyawan dari segi keterampilan dan sikap. Lebih dari itu, terdapat beberapa evaluasi yang bersifat wajib dan dilakukan secara berkala seperti pelatihan keselamatan dasar (*basic safety training*) yang mencakup *fire drill* dan *evacuation drill*. Pelatihan ini dijadwalkan secara periodik guna memastikan bahwa karyawan tetap warpada terhadap prosedur keselamatan kerja tanpa mengabaikan standar keamanan.

“Nggak ada aturannya berapa kali sih, Mbak. Sepanjang kita melihat, mengobservasi, bahwa ini anak perlu ditambahin dari sisi skill-nya, ini anak berarti perlu ditambahin dari sisi attitude-nya, kita akan berikan training atau pendekatan-pendekatan yang perlu kita berikan, Mbak. Jadi tidak ada masanya. Terus yang kedua terkait mengenai skill yang sifatnya adalah basic safety (pada masa training). Itu pasti kita jadwalkan secara periodik. Contohnya fire drill dan evacuation drill, itu kaitannya dengan safety, itu kita haruskan. Jadi terlepas dari yang skill basic safety tadi itu, kalau yang biasa itu dia cuma melalui analisis saja, kalau sekiranya sudah, bisa diajak konseling untuk ditanya. Atau yang kedua bisa jadi karena masukan tamu. Jadi yang paling banyak kita akan melihat, masukan tamu ini komplain ke product atau komplain pelayanan. Ini perlu kita stratifikasi, kemudian baru kita berikan tindakan-tindakan pencegahan. Kalau misalnya tadi terkait mengenai komplain pelayanan, pasti itu attitude dari teman-teman di

depan (front office) perlu di-counseling, tau barangkali di-coaching.”
(Wawancara Alfred, 25 November 2024)

Sejalan dengan yang dikatakan Foucault, bahwa prosedur pengujian dilengkapi dengan sistem pengumpulan dan pencatatan data yang intensif, yang memantau jaringan penulisan dan meninggalkan catatan tentang tubuh dan kehidupannya sehari-hari (Hardiyanta, 2022 hal 107). Hal ini tentunya memperlihatkan bahwa kuasa dalam hotel memantau terus-menerus untuk menentukan kapan dan bagaimana intervensi diperlukan untuk karyawan. Selain evaluasi berbasis observasi dan pelatihan secara berkala, masukan dari tamu terutama yang berkaitan dengan pelayanan, menjadi faktor penting dalam penilaian kinerja karyawan. Jika terdapat keluhan dari tamu terkait pelayanan, maka karyawan yang bersangkutan akan langsung diberikan evaluasi berupa *coaching and counseling* untuk memperbaiki sikap dan keterampilan mereka dalam melayani tamu.

Hal ini menunjukkan bahwa hotel, menggunakan evaluasi sebagai alat pemantauan dan perbaikan yang terus-menerus untuk memastikan standar kerja tetap terjaga. Dengan adanya kombinasi antara pengamatan langsung, pelatihan berkala, dan umpan balik tamu, membuat sistem evaluasi ini menjadi bagian dari mekanisme disiplin yang memastikan bahwa karyawan selalu berada dalam standar yang telah ditetapkan oleh institusi.

Dalam sistem evaluasi karyawan hotel, penilaian kinerja juga didasarkan pada sikap dan interaksi sosial yang mencakup bagaimana seorang karyawan dan berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya. Seorang karyawan mungkin saja memiliki performa kerja yang baik dan tidak pernah mendapat keluhan dari tamu, tetapi jika ia sering mengeluh atau memiliki hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja mereka, maka hal ini akan menjadi penilaian saat evaluasi. Hal ini dibuktikan dari wawancara dengan *front office manager* yang menilai karyawan bawahnya tidak hanya dari satu sudut pandang saja.

“Kalau indikator penilaian itu dari performance dan cara kerjanya. Kan ada masing-masing orang tuh punya ritme nih. Nah ada juga yang sebenarnya performance-nya, kinerjanya bagus, lumayan, nggak pernah melakukan kesalahan, tapi sambat terus. Belum dapet libur, sambat. Itu kita menilainya dari situ. Kalau saya itu selalu berusaha terjun langsung ke bawah, biar saya juga ngobrol dan tau kondisi di lapangannya tuh gimana. Jadi saya tahu perkembangan mereka itu kayak gimana, karena selain masukan dari leader-nya yang lain, dari duty manager saya, dari supervisor saya, atau dari staff yang lain, termasuk dari departemen lain juga, orang ini kalau lagi bertugas, lagi in-charge, banyak dikeluhkan nggak sih? Nah itu juga masuknya dari situ. Jadi attitudenya juga dilihat. Jadi saya juga punya penilaian antar rekan kerja staff saya, kalau anak ini attitudenya sama tamu bagus, tapi kalau sama temen-temennya nggak nyenengin itu juga bakal jadi penilaian. Jadi gak cuma dari sudut pandang saya, tapi juga orang sekitar.” (Wawancara Richard, 13 Desember 2024)

Penilaian kinerja yang dilakukan oleh Richard selaku *front office manager* tidak hanya bersifat objektif berdasarkan pencapaian tugas, tetapi juga berdasarkan faktor sosial dan psikologis yang terdapat dalam lingkungan kerja. Dengan adanya sistem evaluasi kinerja, karyawan secara tidak langsung akan mendisiplinkan dirinya sendiri karena mereka sadar bahwa selama mereka berada dalam institusi, mereka senantiasa diawasi.

Hasil dari adanya sistem evaluasi juga berdampak pada perkembangan karir yang dimiliki oleh karyawan. Berdasarkan wawancara, hasil evaluasi dapat memengaruhi kemungkinan promosi, perpindahan ke jabatan yang lebih tinggi, atau bahkan kesempatan bekerja di hotel lain yang memiliki tingkat lebih tinggi dari hotel sebelumnya. Evaluasi ini menjadi faktor penentu bagi karyawan yang ingin mengembangkan karirnya. Seorang karyawan yang menunjukkan kinerja baiknya selama bekerja, serta

memiliki hubungan sosial yang positif baik dengan rekan kerjanya maupun dengan tamu, memiliki peluang untuk meningkatkan karirnya.

“Jadi dampaknya sendiri itu bisa aja pindah mungkin ke jabatan yang lain atau mungkin hotel yang lain. Jadi kalau kita berperilaku bagus, maka pantas untuk berada di departemen yang lebih tinggi di hotel yang lebih tinggi juga, atau mungkin level lebih tinggi. Jadi sebaiknya itu kita ngelakuin hal-hal yang baik, terus kita jangan ngelakuin hal-hal yang membuat kita jadi minus ke belakang. Karena kalau di perhotelan, kita itu kalau bisa jangan stuck kerja di satu property, suatu saat kita juga harus dan akan beranjak ke property lain.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Sama halnya dengan yang dikatakan oleh Foucault, bahwa pengujian merupakan prosedur disiplin yang memungkinkan penaklukkan objek melalui sistem pemantauan yang secara objektif menentukan peringkat, posisi, dan statusnya (Hardiyanta, 2022 hal 105). Selain berdampak pada promosi jabatan, sistem evaluasi juga menjadi motivasi bagi karyawan untuk terus meningkatkan kualitas kerja mereka.

“Tentu saja ya untuk menjadi evaluasi saya untuk karir ke depannya nanti. Jadi kalau dari segi saya sendiri tuh gimana saya selalu mencari hal-hal yang perlu saya contoh. Contoh mungkin bisa kayak pengalaman apa sih yang harus saya dapat dari atasan saya? Untuk ke depannya ketika saya besok di tempat yang sama dengan mereka, oh ternyata saya harus seperti ini, oh ternyata supervisor tuh saya harus seperti ini ya dengan anak buah, oh ternyata level manager tuh harus seperti ini ya, tanggung jawabnya harus seperti ini ya, gitu. Jadi sistem evaluasi ini memotivasi saya untuk terus berkembang dalam karir yang saya jalani.” (Wawancara Aisyah, 24 Januari 2025)

Wawancara menunjukkan bahwa evaluasi memberikan kesadaran kepada karyawan untuk terus belajar dari atasan dan memahami tanggung jawab yang lebih besar di setiap level jabatan. Karyawan dapat mempersiapkan diri untuk posisi yang lebih tinggi di masa yang mendatang dengan melihat bagaimana atasannya bertindak dan bekerja sesuai dengan jabatannya. Oleh karena itu, sistem evaluasi tidak hanya mengatur kualitas kerja dalam satu institusi, tetapi juga membentuk mentalitas karyawan agar mereka siap menghadapi tantangan yang lebih besar di industri perhotelan secara luas.

B. Pembahasan

Pada bagian ini, peneliti akan menjabarkan analisis hasil temuan data yang telah dirangkum dari observasi dan wawancara selama di lapangan. Dari hasil wawancara dan observasi tersebut kemudian peneliti akan memfokuskan data-data relevan yang terkait dengan apa yang akan diteliti sehingga hasil penelitian sesuai dengan data yang sebenarnya. Pada hasil temuan, telah dipaparkan dua pertanyaan penelitian yaitu tubuh karyawan sebagai objek disiplin dan praktik pendisiplinan agar tubuh tetap patuh. Hasil temuan dari pertanyaan tentang tubuh karyawan sebagai objek disiplin, peneliti menggunakan empat metode pendisiplinan milik Michel Foucault yang meliputi seni penyebaran ruang, kontrol aktivitas, strategi penambahan waktu, dan kekuatan yang tersusun. Sedangkan untuk pertanyaan tentang praktik pendisiplinan agar tubuh tetap patuh, peneliti menggunakan tiga metode milik Foucault yaitu pengawasa hirarkis, normalisasi, dan pengujian.

Pada hasil temuan, terlihat bahwa berbagai bentuk pendisiplinan diterapkan untuk memastikan bahwa setiap individu bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan. Michel Foucault menjelaskan bahwa disiplin merupakan bentuk teknologi politis yang diterapkan pada tubuh manusia yang bertujuan untuk membentuk tubuh individu menjadi patuh dan berguna. Ia menggambarkan disiplin sebagai ‘anatomi politis’ yang baru, di mana dalam rezim ini disiplin bukan lagi tentang penerapan hukuman fisik seperti penyiksaan, melainkan tubuh dikontrol melalui proses pelatihan, pengaturan, dan pembiasaan untuk melakukan aktivitas yang dianggap berguna. Dalam sistem ini, individu dicatat, diklasifikasikan, dan diawasi

terus-menerus agar membuat mereka menjadi individu yang ‘patuh’ dan ‘berguna’. Foucault menekankan bahwa pada mekanisme kuasa seperti inilah suatu ‘pengetahuan’ atas individu lahir (Hardiyanta, 2022: 79).

Pada konteks ini, peneliti melihat bahwasannya tubuh karyawan dijadikan objek disiplin atau media representasi atas kontrol kuasa yang terdapat pada institusi hotel, di mana dalam hotel memiliki peraturan mengenai penampilan yang telah ditetapkan. Seperti pada departemen *front office*, peraturan yang mengharuskan tinggi badan minimal 165 cm untuk pria, serta larangan adanya kumis dan janggut. Selain itu, penggunaan krim pomade bagi karyawan laki-laki serta tatanan rambut ‘cepol’ untuk perempuan. Lebih dari itu, terdapat juga peraturan khusus pada departemen *front office* yaitu larangan menggunakan *smartwatch*. Dengan hanya memperbolehkan jam analog berwarna netral serta tato yang tertutup, hotel secara tidak langsung menegaskan batas visual antara karyawan dan tamu, di mana karyawan diharapkan untuk merepresentasikan keteraturan, keseragaman, dan disiplin tubuh yang sesuai dengan standar perhotelan. Sebaliknya, tamu memiliki kebebasan dalam mengekspresikan gaya mereka, termasuk dalam pemakaian aksesoris.

Pengaturan ini menciptakan hierarki simbolis yang mengukuhkan posisi karyawan sebagai penyedia layanan yang harus tunduk pada norma perusahaan, sementara tamu berada di posisi yang lebih dominan dengan keleluasaan dalam menampilkan identitas dan status sosial mereka. Ini mencerminkan bagaimana tubuh karyawan dikendalikan melalui aturan berpenampilan guna menciptakan citra yang baik bagi institusi. Meskipun tubuh dijadikan objek atau media disiplin oleh kuasa, tentunya hal ini tidak didasari pada paksaan melainkan dengan internalisasi aturan dan nilai yang memungkinkan karyawan secara otomatis mengatur penampilan sesuai dengan keinginan institusi.

Seperti yang dikatakan oleh Foucault, ia menjelaskan bahwa disiplin berbeda dari paksaan eksternal atau kepatuhan seorang budak, yang didasarkan pada dominasi orang lain. Sebaliknya, disiplin adalah pelaksanaan kehendak atas tubuh oleh individu itu sendiri. Foucault menganggap bahwa kelahiran disiplin dalam sejarah menandai kemunculan seni melatih tubuh manusia, yang merujuk pada metode dan teknik untuk

meningkatkan kemampuan fisik dan mental individu agar sesuai dengan tuntutan sosial dan institusional. Dalam hal ini, Foucault menyebutnya sebagai *disciplinary power* (Khozin, 2012). *Disciplinary power* bukanlah konsep kekuasaan yang bergantung pada otoritas untuk mengendalikan orang lain secara sewenang-wenang, melainkan kekuasaan ini beroperasi dalam dan melalui berbagai relasi sosial, pengetahuan, ekonomi, dan keluarga.

Sebelum menjadi bagian dari sistem kerja di hotel, karyawan sudah lebih dahulu mengalami proses pendisiplinan melalui pendidikan di sekolah kepariwisataan. Calon tenaga kerja tidak hanya dibekali dengan teori mengenai industri perhotelan, tetapi juga dilatih secara praktik agar dapat beradaptasi dengan standar disiplin yang ada di tempat kerja. Dengan demikian, tubuh karyawan telah terbiasa dengan adanya mekanisme yang mengatur tubuh dan tindakan mereka, sehingga ketika mereka bekerja sebagai karyawan hotel, mereka sudah memiliki dasar kepatuhan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

Penelitian yang membahas tentang tubuh buruh sebagai media serta mekanisme disiplin tubuh dalam konteks perhotelan masih jarang ditemukan dalam studi komunikasi. Sebagian besar kajian dalam bidang ini lebih banyak menyoroti aspek manajerial, seperti motivasi kerja, kepuasan karyawan, serta efektivitas komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Sementara itu, bagaimana tubuh pekerja dikonstruksi, diatur, dan disiplinkan oleh institusi melalui mekanisme komunikasi dan kekuasaan masih menjadi celah yang jarang diteliti, terutama dalam industri perhotelan. Padahal, dalam lingkungan kerja yang menuntut standar tinggi seperti perhotelan, tubuh karyawan tidak hanya menjadi alat produksi, tetapi juga media representasi yang mencerminkan citra institusi.

Pada penelitian milik Ni Luh Ketut Sri Sulistyawati di tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* Pada Karyawan Hotel Berbintang di Bali”. Penelitian tersebut berfokus pada hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian ini menyoroti bagaimana kepuasan kerja dapat mendorong karyawan untuk melakukan tugas diluar tanggung

jawab formal mereka, seperti membantu rekan kerja, menjaga citra positif perusahaan, dan menunjukkan perilaku kerja yang lebih kooperatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen karyawan, semakin besar juga kemungkinan mereka untuk melakukan perilaku kerja yang positif tanpa paksaan.

Meskipun penelitian tersebut memberikan wawasan tentang motivasi kerja karyawan hotel berbintang di Bali, tetapi penelitian tersebut kurang menyoroti bagaimana mekanisme kekuasaan dan pendisiplinan tubuh juga berpengaruh dalam membentuk kepatuhan dan perilaku kerja karyawan. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, fokus utama penulis terletak pada bagaimana mekanisme kontrol dan pendisiplinan tubuh diterapkan dalam sistem kerja perhotelan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan konsep *discipline and punish* milik Michel Foucault untuk melihat bagaimana tubuh karyawan diatur dan dikondisikan guna memenuhi standar industri perhotelan dengan menggunakan berbagai teknik disiplin, seperti pengawasan hirarkis, normalisasi ruang kerja, dan mekanisme evaluasi kinerja.

Selain itu, pada penelitian tersebut menekankan kepuasan kerja sebagai faktor utama yang mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, baik, dan cenderung patuh. Sedangkan penulis menemukan bahwa kepatuhan dan produktivitas karyawan juga dibentuk oleh mekanisme pengawasan yang terus-menerus, regulasi ketat terhadap tubuh mereka, serta sistem penilaian yang menentukan status dan mobilitas karir mereka. Penulis juga menggali bagaimana tubuh karyawan tidak hanya berfungsi sebagai alat kerja, tetapi juga sebagai objek disiplin yang di kontrol oleh institusi melalui aturan ketat terkait penampilan, perilaku, dan waktu kerja. Dengan demikian, kepatuhan dalam industri perhotelan juga merupakan mekanisme kekuasaan yang menanamkan norma dan aturan secara sistematis ke dalam tubuh pekerja, bukan hanya sekedar kepuasan kerja individu.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Trio Saputra dengan judul “Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru” pada tahun 2019. Penelitian tersebut berfokus pada keterkaitan antara motivasi kerja

dan disiplin kerja karyawan di lingkungan perhotelan. Dengan menggunakan metode kuantitatif melalui analisis regresi linear sederhana, penelitian tersebut menyoroti bagaimana motivasi kerja yang tinggi dapat meningkatkan kedisiplinan karyawan. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa jika karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, mereka cenderung lebih disiplin dalam menjalankan tugas dan mengikuti aturan perusahaan. Sebaliknya, jika motivasi kerja rendah, maka tingkat kepatuhan dan kinerja karyawan juga menurun. Oleh karena itu, penelitian tersebut menekankan bahwa pemberian motivasi oleh manajemen hotel menjadi faktor penting dalam menjaga kedisiplinan karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan, penulis mengambil sudut pandang yang lebih kritis dengan menggunakan pendekatan teori Michel Foucault tentang disiplin tubuh. Penelitian ini lebih menyoroti bagaimana kedisiplinan dalam dunia perhotelan tidak hanya ditentukan oleh faktor internal seperti motivasi kerja, tetapi juga melalui mekanisme kontrol institusional yang bekerja secara sistematis. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini melihat bahwa tubuh karyawan dijadikan objek dan dibentuk sedemikian rupa agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel. Artinya, kepatuhan karyawan bukan hanya hasil dari motivasi pribadi, tetapi juga akibat dari struktur kekuasaan yang mengontrol tubuh mereka secara terus-menerus dalam sistem kerja perhotelan.

Kritik terhadap penelitian milik Trio Saputra terletak pada kecenderungannya untuk menekankan bahwa disiplin kerja semata-mata dipengaruhi oleh motivasi karyawan, tanpa mempertimbangkan bagaimana institusi hotel secara aktif membentuk kepatuhan melalui sistem aturan, kontrol, dan pengawasan. Penelitian tersebut mengasumsi bahwa kedisiplinan akan meningkat dengan pemberian motivasi dari atasan, tetapi tidak menyoroti bagaimana regulasi perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), serta struktur hirarkis juga memainkan peran penting dalam membentuk perilaku disiplin karyawan. Lebih lanjut, penelitian tersebut mengabaikan bahwa kedisiplinan dalam dunia kerja tidak hanya berasal dari kesadaran individu, tetapi juga melalui mekanisme kekuasaan yang bekerja dalam sistem sosial dan institusional.

Penelitian terakhir, yaitu penelitian dengan judul “Pengaruh Efikasi Diri, Karakteristik Pekerjaan dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto” yang ditulis oleh Akhmad Darmawan, Fatmah Bagis, Aprilia Tri Handani, dan Dwi Vina Rahmawati pada tahun 2021 ini berfokus pada bagaimana faktor-faktor psikologis dan karakteristik pekerjaan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan di industri perhotelan. Penelitian tersebut juga menkankan bahwa efikasi diri (keyakinan individu terhadap kemampuannya), karakteristik pekerjaan (kesesuaian antara tugas dan kompetensi individu), serta perilaku kewargaan organisasi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi efikasi diri dan kesesuaian pekerjaan dengan keahlian individu, maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Berbanding dengan peneliti yang penulis lakukan, peneliti melihat bahwa dalam konteks perhotelan relasi kuasa bekerja melalui mekanisme disiplin yang mengontrol tubuh karyawan secara sistematis agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh industri. Dengan berlandaskan konsep milik Michel Foucault, yang menjelaskan bahwa momen disiplin merupakan titik ketika suatu pengetahuan tentang manusia menjadi mungkin, serta titik di mana teknologi kuasa dan anatomi politis baru tentang tubuh diwujudkan melalui mekanisme-mekanisme yang lebih halus dan terselubung seperti penetapan aturan dan pengawasan melalui sistem evaluasi (Hardiyanta, 2022: 110). Dengan kata lain, kedisiplinan dalam institusi perhotelan tidak hanya hasil dari karakteristik pekerjaan individu serta keyakinan individu terhadap kemampuannya sendiri, melainkan juga dengan internalisasi praktik kontrol yang terus-menerus membentuk perilaku pekerja sesuai dengan kepentingan dan standar institusi melalui mekanisme pendisiplinan yang kompleks, sehingga menghasilkan tubuh yang disiplin dan patuh.

Ketiga penelitian terdahulu memiliki kesamaan dalam meneliti aspek disiplin dan kinerja karyawan dalam industri perhotelan, tetapi dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian-penelitian tersebut cenderung menggunakan pendekatan kuantitatif untuk melihat bagaimana hubungan variabel-variabel psikologis dan manajerial yang

mempengaruhi perilaku kerja karyawan di hotel. Lebih lanjut, ketiga penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada faktor internal individu dan bagaimana faktor tersebut berkontribusi pada peningkatan disiplin dan kinerja dalam konteks perhotelan.

Dengan kata lain, penelitian yang penulis lakukan dapat mengisi kekosongan dari penelitian sebelumnya. Meskipun memiliki objek yang sama yaitu karyawan hotel, tetapi metode serta pengartian disiplin yang penulis lakukan berbeda dengan penelitian sebelumnya. Alih-alih melihat kedisiplinan sebagai hasil dari motivasi atau kepuasan kerja, penelitian yang penulis lakukan lebih mengeksplorasi bagaimana tubuh karyawan dibentuk dan diatur melalui mekanisme kekuasaan yang bekerja dalam sistem perhotelan. Pendisiplinan dalam hotel tidak hanya bersumber dari kesadaran individu, tetapi juga dari serangkaian mekanisme kontrol kuasa seperti metode-metode pendisiplinan milik Foucault; seni penyebaran ruang, kontrol aktivitas, strategi penambahan waktu, kekuatan yang tersusun, pengawasan hirarkis, normalisasi, dan pengujian. Maka dari itu, konstruksi sosial yang melibatkan kekuatan institusional dapat mengontrol tubuh karyawan agar disiplin dan tetap patuh.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Disiplin menurut Foucault bukan sekedar bentuk kepatuhan yang dipaksakan, tetapi merupakan proses yang membentuk individu untuk secara sadar tunduk pada mekanisme yang mengatur mereka (Dewi, 2017). Disiplin tubuh berfungsi sebagai cara untuk mengawasi dan mengontrol berbagai aspek dalam diri individu seperti perilaku, kecerdasan, penampilan, serta bagaimana mereka berkontribusi pada lingkungan sosialnya. Konsep ini berfungsi sebagai teknologi kekuasaan yang dirancang untuk membentuk tubuh agar patuh dan produktif sesuai dengan kebutuhan sistem yang mengaturnya (Misbah, 2017).

Metode disiplin dalam industri perhotelan menunjukkan bagaimana tubuh karyawan dikendalikan sebagai objek kekuasaan yang perlu dilatih, dimanipulasi, dan dikoreksi agar menjadi patuh, bertanggung jawab, dan memiliki keterampilan yang sesuai dengan standar institusi. Disiplin tubuh milik Foucault, bekerja melalui empat aspek utama seperti seni penyebaran ruang, kontrol aktivitas, strategi penambahan waktu, dan kekuatan yang tersusun. Pada seni penyebaran ruang, terlihat bahwa hotel mengatur ruangan untuk jenis klasifikasi tamu hotel yang berbeda-beda, mulai dari tamu *corporate*, *government*, *online*, *free individual traveler (FIT)*, dan *travel agent*, bahkan tamu VIP. Dengan berbagai prosedur pemesanan ruang untuk klasifikasi tamu yang berbeda-beda di area hotel, maka karyawan dituntut untuk memiliki tanggung jawabnya masing-masing terkait tata kelola ruangan. Hal ini untuk memastikan bahwa semua ruangan di hotel selalu dalam pengawasan manajemen hotel.

Selanjutnya pada metode kontrol aktivitas, terlihat bahwa hotel menerapkan perturan-peraturan yang diterapkan melalui standar operasional prosedur (SOP) ketat dalam melayani tamu, bagaimana perilaku dan interaksi karyawan pada tamu, pelatihan yang dilakukan sebelum memulai bekerja, peraturan terkait jadwal *shift* untuk setiap karyawannya, dan prosedur operasional lainnya. Hal ini untuk memastikan bahwa setiap tindakan karyawan sesuai dengan standar kerja yang ditentukan oleh hotel. Selanjutnya pada strategi penambahan waktu, tercermin dalam

hirarki kerja yang jelas, mulai dari *staff* hingga manajer. Pembagian tingkat jabatan ini nantinya akan menyesuaikan bentuk tanggung jawab dari masing-masing individu sesuai dengan tingkat atau level jabatannya, yang artinya mereka akan sadar bahwa mereka memiliki keterbatasan akses atau tindakan yang akan dilakukan sebelum pengambilan keputusan.

Terakhir, yaitu metode kekuatan yang tersusun, di mana ditemukan adanya kolaborasi antar departemen yang terorganisir dengan baik dan tetap dalam pengawasan level tertinggi. Kolaborasi tersebut dapat dilakukan melalui berbagai macam cara, seperti saat sedang ada acara tertentu di hotel yang mengharuskan beberapa departemen berkolaborasi dan berkontribusi guna kelancaran acara tersebut. Dengan tetap adanya pengawasan dari level tertinggi, pola komunikasi berjalan dengan baik sesuai dengan arahan yang diberikan. Lebih lanjut, dalam proses kolaborasi tersebut setiap departemen melakukan komunikasi melalui media seperti *group Whatsapp* untuk kebutuhan koordinasi.

Selain metode pendisiplinan untuk menjadikan tubuh patuh, tantangan selanjutnya ialah membuat tubuh individu tetap patuh melalui mekanisme pengawasan hirarkis, normalisasi, dan pengujian. Pada pengawasan hirarkis, dilakukan secara vertikal (antara atasan dan bawahan) serta horizontal (sesama rekan kerja). Pengawasan vertikal bertujuan untuk memastikan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP), menjaga profesionalisme, serta menghindari adanya kelalaian terutama saat karyawan sedang *in-charge*. Evaluasi rutin juga kerap dilakukan melalui pertemuan bulanan untuk menganalisis kinerja dan meningkatkan keterampilan karyawan. Sementara itu, pengawasan horizontal memungkinkan rekan kerja saling memberi umpan balik tanpa adanya pelaporan individu, tetapi melalui diskusi tim yang dilaksanakan saat evaluasi bulanan dengan atasan.

Pengawasan yang dilakukan baik secara vertikal maupun horizontal, dilakukan secara terus-menerus melalui teknologi kamera CCTV. Fungsi kuasa disini melakukan pemantauan yang menyerupai sekeping mesin, di mana setiap individu diawasi gerak-geriknya secara menyeluruh, kemudian setiap peristiwa yang terjadi direkam dan dicatat untuk menjadi bukti pengawasan secara tidak langsung (Hradiyanta, 2022).

Selanjutnya, pada normalisasi diterapkan melalui aturan ruang tertutup dan ruang terbuka. Ruang tertutup seperti ruang kerja, memiliki regulasi ketat terkait kedisiplinan, termasuk prosedur perizinan cuti yang hanya diberikan dengan alasan tertentu dan disertai dengan bukti resmi. Pelanggaran terhadap aturan ini dapat berujung pada teguran hingga surat peringatan. Sementara itu, ruang terbuka seperti area istirahat dan *smoking area* khusus karyawan memberikan fleksibilitas, tetapi dikendalikan melalui batasan waktu istirahat dan aturan kebersihan. Meskipun terkesan lebih longgar, mekanisme ini memastikan karyawan tetap beroperasi dalam sistem kerja yang disiplin dan terstruktur.

Lebih lanjut, pada mekanisme pengujian digunakan untuk menilai kinerja karyawan secara berkala melalui metode *coaching and counseling*, dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan dan memperbaiki aspek yang kurang. Evaluasi ini tidak memiliki jadwal yang tetap, tetapi dilakukan sesuai kebutuhan, termasuk jika terdapat keluhan dari tamu. Selain itu, pada mekanisme ini terdapat pula pelatihan yang bersifat wajib seperti *fire drill* dan *evacuation drill* yang dijadwalkan secara periodik untuk memastikan kesiapan menghadapi situasi darurat. Pengujian ini juga berfungsi mengklasifikasikan individu berdasarkan kinerja mereka, yang berdampak pada mobilitas karir, promosi, atau bahkan sanksi bagi yang tidak memenuhi standar. Dengan demikian, mekanisme ini tidak hanya bersifat memantau, tetapi juga mengontrol status dan perkembangan karyawan dalam sistem kerja hotel.

Dengan demikian, disiplin berfungsi sebagai mekanisme untuk meningkatkan efektivitas kekuasaan, menjangkau setiap aspek masyarakat secara mendetail dengan cara yang lebih sistematis, jelas, dan menyeluruh. Bentuk disiplin yang awalnya bersifat ketat dan kaku, telah berkembang menjadi metode kontrol yang lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan berbagai situasi (Hardiyanta, 2022: 121). Disiplin mengubah mekanisme objektivasi menjadi alat untuk menguasai individu, yang menghasilkan sistem kontrol yang lebih halus namun tetap dominan. Selain itu, disiplin juga berkontribusi pada lahirnya berbagai cabang pengetahuan yang terus berkembang seiring dengan dinamika kekuasaan dalam masyarakat (Hardiyanta, 2022: 126).

Penelitian lain yang sudah dilakukan sebelumnya juga kemudian dijadikan pembandingan serta pelengkap terhadap penelitian ini. Dengan fokus permasalahan yang berbeda, dapat menciptakan adanya variasi objek yang lebih luas, sehingga dapat saling melengkapi satu sama lain. Selain itu penelitian sebelumnya juga berperan dalam memperluas wawasan peneliti, serta memberikan perspektif yang lebih mendalam dalam memahami disiplin pada karyawan hotel.

B. Saran

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Namun, penelitian ini tentunya juga memiliki keterbatasan seperti sulitnya melakukan observasi langsung ke hotel, dikarenakan masa observasi dilakukan pada saat *highseason* yaitu pada bulan November sampai Januari. Kemudian, terbatasnya akses untuk mengambil dokumentasi di dalam lingkup hotel, serta sulit dalam melakukan wawancara dengan informan akibat kebijakan privasi hotel yang ketat. Selain itu, keterbatasan akan referensi serta penelitian terdahulu yang minim dan sulit ditemukan. Maka dari itu, untuk penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk mengambil objek yang dapat dengan mudah memberikan akses izin, serta untuk penelitian selanjutnya di ranah disiplin tubuh dapat mengambil fokus yang berbeda dari penelitian sebelumnya, agar dapat memperluas wawasan dan ilmu mengenai disiplin tubuh.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustinus, D. (2003). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Burgin, B. (2003). *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Foucault, M. (1977). *Discipline and Punish : The Birth of The Prison*. New York: Pantheon Books.
- Hardiyanta, P. S. (2022). *Michel Foucault Disiplin Tubuh Bengkel Individu Modern*. Yogyakarta: LKiS.
- Lefebvre, H. (1991). *The Production of Space (D. Nicholson-Smith, Trans.)*. Hoboken: Wiley.
- Miles, M. B. (2009). *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Bandung: UI Press.
- Morissan. (2019). *Riset Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Nanang, M. (2014). *Sosiologi Pendidikan Michel Foucault: Pengetahuan, Kekuasaan, Disiplin, Hukuman dan Seksualitas*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Reindrawati, D. Y. (2024). *Central Pelayanan Industri Perhotelan Departemen Front Office (Teori dan Studi Kasus)*. Malang: Litnus.
- Riduwan. (2009). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru-Karyawan dan Peneliti Pemula*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiarto, E. S. (2003). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suwandi, B. &. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suyono, S. J. (2002). *Tubuh yang rasis: Telaah kritis Michel Foucault atas dasar-dasar pembentukan diri kelas menengah Eropa*. Yogyakarta: Lanskap Zaman.
- Widianto, H. W. (2018). Memfasilitasi Penggerusan Ruang : Good Governance dan Ekspansi Hotel di Kota Yogyakarta. *Gamapress*.

JURNAL

- Ananti, N. (2024). Tubuh Sebagai Properti Negara: Pendisiplinan Tubuh dalam Novel Hitam 2045 Karya Henry Manampiring. *Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia*, 97-113.
- Darmawan et al. (2021). Pengaruh Efikasi Diri, Karakteristik Pekerjaan Dan Perilaku Kewargaan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan Java Heritage Hotel Purwokerto. *Jurnal Manajemen*, 342-353.
- Dewi, S. (2017). Mekanisme Pendisiplinan Michel Foucault Studi Kasus Ketidakdisiplinan Peserta Didik SMA YC Jakarta Barat. *Jurnal Prosiding*, 1-12.
- Dhona, H. R. (2020). Analisis Wacana Foucault Dalam Studi Komunikasi. *Journal Communication Spectrum*, 198-208.
- Hardiansyah, A. (2012). Seni Disiplin Tubuh Dalam Perspektif Michel Foucault. *Jurnal Substantia*, 63-72.
- Kharisma, B. (2019). Relasi Disiplin Tubuh Michel Foucault Dan Pendidikan Moral Perspektif Ibnu Miskawaih.
- Khozin, A. (2012). Konsep Kekuasaan Michel Foucault. *Jurnal Tasawuf dan Pemikiran Islam*, 132-149.

- Lestari, R. N. (2014). Implementasi Fungsi Public Relations/Corporate Executive Secretary di Hotel Santika Bengkulu. *Internship Theses*.
- Misbah, M. (2017). Analisis Disiplin dan Kuasa Tubuh Michel Foucault Dalam Kehidupan Santri Pondok Kebon Jambu Al-Islamy Pesantren Babakan Ciwaringin Cirebon. *Jurnal Yaqzhan*, 158-172.
- Pambudi, W. H., & Hum, J. I. (2018). Sejarah Hotel Inna Garuda 1908-1950. *Skripsi*.
- Permadi, S. E. (2018). Disiplin menurut Michel Foucault dalam karya Discipline And Punish: The Birth Of The Prison. *Skripsi*.
- Putri, S. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*, 26-39.
- Rizki, M. (2021). Konsep Tubuh Manusia: Dari Sudut Pandang Philos Dan Shopia. *Majora*, 52-59.
- Sari, N. R. (2016). Komodifikasi (Komodifikasi) Dalam Industri Perhotelan Di Bali. *Analisis Pariwisata*, 23-28.
- Sibian, A., & Ispas, A. (2021). An Approach to Applying the Ability-Motivation-Opportunity Theory to Identify the Driving Factors of Green Employee Behavior in the Hotel Industry. *Journal Sustainability*, 2-19.
- Sulistyawati, N. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Komitmen Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan Hotel Berbintang Di Bali. *National Conference of Creative Industry: Sustainable Tourism Industry for Economic Development*, 141-153.
- Tambunan, N. K. (2015). Tinjauan Penerapan Standar Grooming Front Office di Hotel The Axana Padang. *Skripsi*.
- Trio, S. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan Pada Hotel Permai Pekanbaru. *Jurnal Benefita*, 316-325.

Ulum, M. U. (2016). Rehabilitasi sebagai Bentuk Relasi Kuasa dan Disiplin Tubuh Pasien Jiwa (Studi Kasus pada Pasien Yayasan Penuh Warna Griya Cinta Kasih Jombang). *Sarjana Thesis*.

WEBSITE

Dwijayanti, N. K. (2023, April 18). *Michel Foucault tentang Disiplin Tubuh dan Panoptikon*. Retrieved Februari 20, 2025, from Sangla Institute : <https://www.sanglah-institute.org/2020/06/michel-foucault-tentang-disiplin-tubuh.html>

Setiawan, S. D., & Yolanda, F. (2019, Januari 2). *Ini Syarat Mendirikan Hotel di Yogyakarta*. Retrieved Februari 20, 2025, from Republika: <https://news.republika.co.id/berita/pkp7j3370/ini-syarat-mendirikan-hotel-di-yogyakarta>